Harper Collins

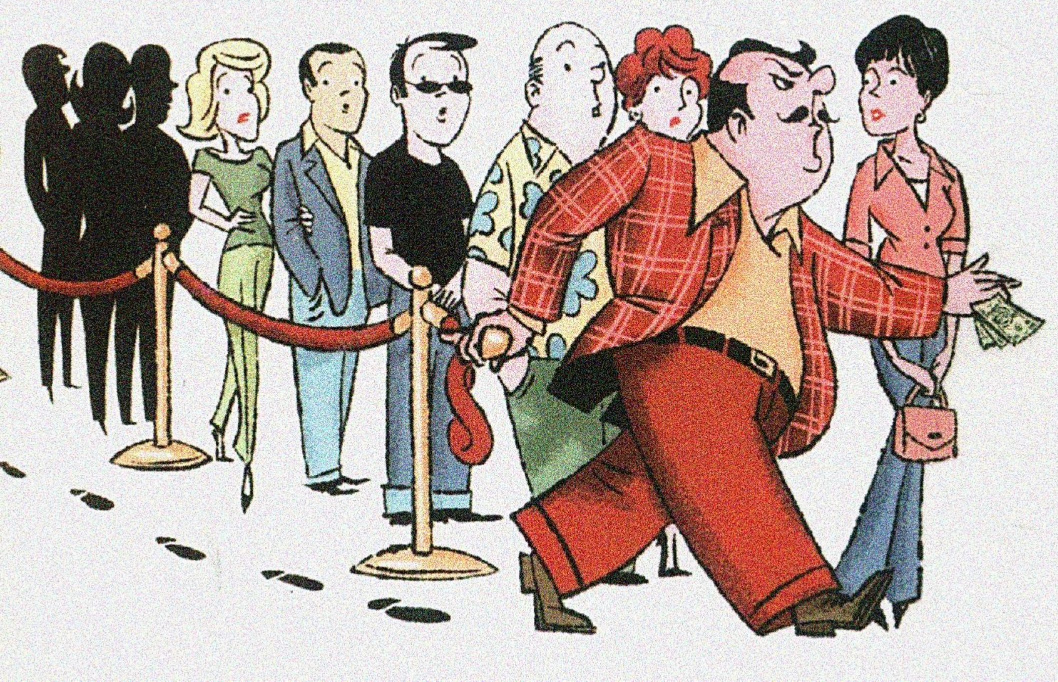
الدار العربية للعلوم ـ ناشرون
Arab Scientific Publishers, Inc.

Emily Post
إميلي بوست

«عذراً،
لكني كنت أنا التالي...»

كيف تعالج
معضلات السلوك اليومية
الأكثر شيوعا

بيغي بوست
مؤلفة كتاب
إتيكيت إميلي بوست



«عذراً،
لكني كنت أنا التالي...»

كيف تعالج
معضلات السلوك اليومية
الأكثر شيوعا

بسم الله الرحمن الرحيم

«عذراً، لكني كنت أنا التالي...»

كيف تعالج معضلات السلوك اليومية الأكثر شيوعا

تأليف
بيغي بوست

الدار العربية للعلوم - ناشرون
Arab Scientific Publishers, Inc. SAL

الطبعة الأولى

1428 هـ - 2007 م

ردمك 978-9953-87-089-2

الدار العربية للعلوم - ناشرون ش.م.ل
Arab Scientific Publishers, Inc. SAL

عين التينة، شارع المفتي توفيق خالد، بناية الريم
هاتف: 786233 - 785108 - 785107 (1-961)
ص.ب: 5574-13 شوران - بيروت 2050-1102 - لبنان
فاكس: 786230 (1-961) - البريد الإلكتروني: asp@asp.com.lb
الموقع على شبكة الإنترنت: http://www.asp.com.lb

التنضيد وفرز الألوان: أبجد غرافيكس، بيروت - هاتف 785107 (9611)

الطباعة: مطابع الدار العربية للعلوم، بيروت - هاتف 786233 (9611)

المحتويات

مقدمة 11

1
المحادثات
الجيد، السيئ، والغريب

1 نصائح لكلام معسول 15
2 أكثر عشرة أسئلة مزعجة؛ وأجوبة سريعة عليها 17
3 التعافي من مرض زلّة اللسان 19
4 إخبار نكتة تافهة 21
5 آداب الحفلات 23
6 قطع الروابط مع مصففة الشعر 25
7 ضغوط جمعية الأهل والأساتذة 27
8 معضلة موقف سيارات المعوقين 29
9 إيقاف البريد التافه الودود 31

2
كم هذا فظّ!

10 التعامل الفظّ 35
11 مشاكل الهاتف 37
12 عذراً، لكني كنت أنا التالي 39

3
"سررت بلقائك"

13 عبارات التودُّد 43
14 نسيان الاسم 45

4
قواعد السلوك في العمل

15 العطاس في اليد 49
16 أوراق خاصة: لا تختلس النظرات 51
17 الأوضاع الكريهة الرائحة 53
18 الحدّ من أخطاء البريد الإلكتروني 55
19 أهمية التحلّي بالدقة 57
20 الهدايا 60
21 حدود الكرم 62
22 مشكلة جديدة: حجرة الحمام تتحوّل إلى كشك هاتف 64

5
التعبير بالكلمات

23 توقيع بطاقات المعايدة 69
24 معضلة العشاء الجماعي 71

6
اللقاء العاطفي المهذّب

25 قواعد الانفصال 75
26 جعل التعريفات المعقّدة بسيطة 77
27 الخجل من التعرّف على أحد عبر الشبكة 78

28 الدفع أو عدم الدفع؟ معضلات المواعدة 80
29 كيفية القول لا لموعدٍ ثانٍ 82

7
مسائل عائلية

30 تمرير الحبش والامتناع عن النكات القذرة؛ أو إبقاء محادثات العشاء مهذّبة.... 87
31 ماراثون زيارات الأعياد 89
32 الكثير الكثير من الشيء الجيد 91
33 بلية الحماة 93
34 التشتت بين الأهل المطلقين 95

8
مسائل الأولاد

35 قواعد الاسم 99
36 حين يصبح وقت اللعب وقت شجار 101
37 اصطحاب الأخوة 104
38 متى يجب تأنيب أولاد الآخرين 106
39 التململ في المطاعم 108
40 ارتداء ثياب لائقة 110

9
فلنأكل!

41 أحمر الشفاه على المائدة؟ 115
42 تصرفات الرجال المبتذلة 117
43 مناديل المائدة، الأمام والوسط 119
44 "هناك ذبابة في حسائي!" 121

45 التمرير على اليمين 123
46 ثلاث مسائل أساسية في آداب المائدة 124
47 كيفية تناول طماطم كرزية 126

10

"قسم الحجز من فضلك"

48 آكل بنهم 129
49 مسألة البقشيش 131
50 حذف البقشيش؟ 133
51 إنه أمر: لا تلغه 135
52 الانتظار في الردهة 137
53 التهرُّب من البقشيش 139

11

أصول التصرف خارجاً

54 الثرثرة في النادي الرياضي 143
55 قواعد الأبيض 145
56 التحليق في سماء غير ودودة 148
57 بقشيش لعمال المطار 150
58 إنذار التأخر: الرجاء الردّ بأسرع ما يمكن 153

12

إنه وقت الاحتفال!

59 ضيف غير لطيف 157
60 خيارات نباتية 158
61 الأقدام أولاً 160

62 معضلة الغمس المزدوج 162
63 مدعو دوماً، داعٍ أبداً 163
64 الدعاء تحت الضغط 164
65 وقت التخرُج 166
66 شكر الزملاء 168
67 ضيف البيت المختفي 171
68 الكثير من الضيوف 173
69 الضيف المدلّل 175
70 إطالة الإقامة 177
71 البروتوكول الرسمي 179

13
وفرة الهدايا

72 عشاء أم هدية؟ 183
73 "شكراً على الشكراً" 185
74 حين تكون الهدية تافهة 187
75 فارغ اليدين في وقت تبادل الهدايا 189
76 موسم بقشيش المعاونين 191
77 كسر سلسلة الهدايا 194

14
أجراس الزفاف

78 هدايا الخطوبة 199
79 هدايا الزفاف: كم المتأخر متأخر جداً؟ 201
80 دعوة الزملاء 203
81 مال نقدي فقط 205

82 مهمة ناكر الجميل............ 208
83 معضلة الزفاف الصغير............ 210
84 جرعة مفرطة من الخطابات............ 212
85 "المغلف من فضلك"............ 214
87 التسريع............ 216
87 من يستطيع إقامة حفلة شرف؟............ 218
88 لِمَ الأولاد غير مدعوين؟............ 220
90 الإعلان عن... زفاف............ 222

15
في الأوقات الحزينة

92 التعزية بالبريد الإلكتروني............ 227
93 من يتلقّى الرسالة؟............ 229
94 إلى أين ترسل أزهار الدفن............ 231
95 حين يواجه صديق عزيز تشخيصاً صعباً............ 233
94 الزيارات الحلوة والقصيرة............ 235
95 حين تكون هناك أخبار جيدة وأخبار سيئة............ 236

مقدمة

أسئلة، أسئلة، أسئلة...

بالنسبة إلى بعض الأشخاص في هذا القرن الجديد، قد يكون اسم إميلي بوست وفكرة آداب التعاطي مع الآخرين غريبين نظراً لوتيرة حياتنا وديناميتها وتكلفها. لكن الحقيقة هي أننا نتلقّى كل يوم في معهد إميلي بوست المزيد والمزيد من الأسئلة المتعلقة بآداب التعاطي مع الآخرين. في الحقيقة، آلاف الأسئلة كل شهر. تأتينا الأسئلة عبر موقع الوب الخاص بنا، وعبر مكاتب شركائنا في التحرير، ومنهم Good Housekeeping، وParents، وInStyle Weddings، وWeddingChannel.com وThe Boston Globe. كما طرحت الأسئلة على كل واحد منا في عائلة بوست، نحن الذين نؤلّف الكتب، ونلقي محاضرات حول آداب التعاطي مع الآخرين، وننظّم ورش عمل لآداب الأولاد. إننا نتلقّى الأسئلة أيضاً خلال معارض الكتب والمناسبات الشخصية المتعددة التي نحضرها كل سنة. ويأتي سيل الأسئلة أيضاً وأيضاً من وسائل الإعلام المكتوبة والمسموعة والمرئية، وتقارير الوب.

إن الأسئلة التي أتناولها في هذا الكتاب تشمل آداب التعاطي مع الآخرين التقليدية والظروف اليومية في الحياة المعاصرة؛ من رائحة جسم زميل في العمل إلى المناقشات الثنائية اللغة في غرف المكتب؛ من التعريف بشخص إذا عجزت عن تذكُّر اسمه إلى الأسئلة المزعجة بشأن راتبك؛ من موعد إحضار هدية المضيفة إلى بسط أحمر الشفاه أثناء الجلوس على المائدة؛ وأبعد من ذلك بكثير.

ثمة أوقات يحتاج فيها الأشخاص إلى *سيناريوهات* لحل مآزق الحياة، إلى كتاب يبحثون فيه عن أجوبة بسيطة لأوضاع مربكة ظاهرياً. يقدّم كتاب "عذراً، لكني كنت أنا التالي..." حلولاً واضحة للحظات المربكة في الحياة. فإذا كنت تحاول أن تعرف ما إذا كنت تستطيع إحضار صديقتك معك إلى حفل زفاف صديقك من دون سؤال صاحب الحفلة أولاً، فسوف تعثر على الجواب هنا. لا تعرف كيف تدفع البقشيش حين تكون الخدمة رديئة جداً؟ لا مشكلة. تريد أن

يساندك أحد حين تقول إنك لا تحتاج إلى الإجابة على دعوة تستلزم الرد؟ عذراً، هـــذا شيء لا أستطيع فعله؛ لكن إذا كنت تتساءل عن كيفية التعاطي مع الأم التي لا تستطيع السيطرة على ولدها المتضايق في الطائرة، ابحث هنا عن النصيحة بشأن ما يجب قوله.

اعتـــبر كتاب "عذراً، لكني كنت أنا التالي..." بمثابة دليلك. فهو يحتوي على ثـــروة من المعلومات التي تمّ جمعها في مكان واحد لتسهيل حلّ المشاكل اليومية في الحـــياة. في النهاية، مثلما قالت إميلي: "حين يجتمع الأشخاص، تبرز آداب التعاطي مع الآخرين". ويعني ذلك وجود عشرات المواقف في أي يوم حيث الشخص يعرف أو لا يعرف "ما يجب فعله". في ما يلي 95 سؤالاً من الأسئلة الأكثر شيوعاً. قد لا تشمل هذه الأسئلة كل شيء، لكني أتمنّى أن تنقذك من بعض الورطات، وتساعدك في بعض لحظات الحياة الأكثر أهمية.

مع أطيب التمنيات،
بيغي بوست
خريف 2006/9/27

1

المحادثات:

الجيدة، السيئة، والغريبة

1 نصائح لكلام معسول

سؤال: تقيم الشركة التي تعمل فيها زوجتي حفلة لمناسبة الأعياد في الأسبوع المقبل، وأنا أسوأ محدّث في العالم. هل من نصيحة؟

جـــواب: تشجَّع. فمعظم المتعثرين في المحادثة يلتزمون بالذين يتحدّثون كثيراً ولـــيس قليلاً. فكِّر قبل أن تتكلّم. حضِّر في عقلك لائحة بمواضيع محتملة تساعدك علـــى إتمـــام محادثـــة. تجـــنَّب الأسئلة التي تستلزم الإجابة بنعم أو كلا. "ما هي مـــشاريعك لعطلـــة الأعياد؟" أفضل كثيراً من "هل ستسافر في عطلة الأعياد؟" لا تخشَ التعريف بنفسك، خصوصاً أمام شخص غريب آخر، قد يشعر هو أيضاً بأنه مثل السمكة خارج الماء.

فن الكلام المختصر

يـــبدو بعض الأشخاص وكأن لديهم هبة الثرثرة، إذ يستطيعون محادثة غرباء وهميين بسهولة. إليك نصائح لتصبح بارعاً في فنّ المحادثة:

1. **كن حسن الإطلاع على الأحداث الحالية.** حاول أن تكون متعدّد الكفاءات. اقـــرأ الصحف والمجلات المحلية والعربية، وشاهد البرامج الإخبارية التلفزيونية للإطـــلاع على آخر الأحداث في منطقتك وفي بلدك والعالم. اطلع على آخر أخـــبار التـــسلية والفنون عبر المجلات والقنوات التلفزيونية. تعرّف إلى الفرق الرياضية التي تفوز وتلك التي تخسر.
2. **اســـأل الأشخاص عن آرائهم.** قبل أن تذهب إلى أي حدث، فكر في بعض الأسئلة التي يمكن أن تطرحها في بداية محادثة. يحب الأشخاص عادة أن يُسألوا عن رأيهم في موضوع.
3. **ابتعد عن المواضيع المثيرة للجدل.** السياسة والجنس والدين هي بمثابة حقول

ألغام محتملة. وأنت تريد أن تبدأ محادثة مرضية، وليس جدالاً، أليس كذلك؟

4. **اعرف مضيفيك.** إذا كنت لا تعرف الكثير بشأن مضيفيك، تعرّف إلى اهتماماتهم مسبقاً. هل يحبون التزلج، أو التنزه سيراً على القدمين، أو السفر أو الكمبيوتر؟ يمكنك سؤال من حولك أو مراجعة الصور والأشياء الأخرى المعروضة في منزل مضيفيك للحصول على تلميحات في هذا الشأن. سواء كنت تتحدّث معهم أو مع ضيوف مثلك، يمكن لاهتمامات المضيفين أن تستهلّ محادثة.

5. **تمرّن، تمرّن، تمرّن.** الأشخاص الذين تلتقي بهم كل يوم - مثل سائقي التاكسي، وموظفي المتاجر، وموظفي البريد - يمكن أن يكونوا هم أيضاً شركاء في المحادثة. كلما تمرّنت، كلما أصبح الأمر أكثر سهولة.

6. **تذكّر ضرورة الإصغاء.** انسَ قلقك بشأن ما يجب قوله لاحقاً، وركّز بدل ذلك على ما يقوله الشخص الآخر. سوف يستمتع أكثر بالتحدث معك إذا كنت تصغي بطريقة فعّالة (ويعني ذلك تواصل العيون والإيماء بالرأس بين الحين والآخر أو التعليق الوجيز). بالإضافة إلى ذلك، تجري المحادثة بسهولة أكبر معك، إذا تمكنت من استيحاء الأفكار مما قاله الآخر للتو. وإذا وجدت نفسك تائهاً فعلاً، اطرح عليه سؤالاً وأصغِ إليه أكثر.

2 أكثر عشرة أسئلة مزعجة؛ وأجوبة سريعة عليها

1. **"كم تجني من المال؟"**

"ليس ما يكفي لشراء المنـــزل الذي يشيّد عند قارعة الطريق".

"قالت لي أمي ألاّ أناقش أبداً مسألة المال، إلاّ مع محاسبـــي".

2. **"هل حقّقت ربحاً كبيراً حين بعت منـــزلك؟"**

"سارت الأمور كما يجب والحمد لله".

3. **"كم دفعت ثمن هذه البدلة؟"**

"لماذا، هل تبدو باهظة؟"

4. **"هل هو ولدك بالتبنّي؟"**

"إنه يملك فعلاً شخصيته الفريدة، أليس كذلك؟"

5. **"هل صبغت شعرك؟"**

"عذراً، إنما مسألة بيني وبين مصففة شعري".

6. **"هل أجريت عملية تجميل؛ مثل شدّ الوجه؟"**

"هاي، هل أبدو أصغر سناً؟ لا بدّ أنه العيش الصحي!"

7. **"لِمَ أنت ذاهب إلى الطبيب؟"**

"لماذا لا تريد أن تعرف".

8. **"هل تشعر أنك على ما يرام؟ تبدو متعباً؟"**

"في الواقع، أشعر أني رائع!"

9. **"كم عمرك؟"**

"توقفت عند التاسعة والعشرين".

"أشعر اليوم بأن عمري 93 عاماً".

10. "عمّا كنتما تتحدّثان أنتما الاثنان؟"

"لا شيء يستحقّ الكتابة عنه".

فن الإجابة

استخدم الفكاهة. حوِّل السؤال إلى مزحة خفيفة.

استخدم لغة الجسم. دع تعابير وجهك تقول: "لا تذهب إلى هناك".

قــل الأمر بهذه الطريقة. "أفضِّل ألاّ أقول"، أو "لست مرتاحاً للإجابة على هذا السؤال".

عــودة إلى البداية. حين يخفق كل شيء، اقلب المعادلة بهذه الإجابة الملائمة لأي سؤال مزعج: "لماذا تسأل؟"

3 التعافي من مرض زلّة اللسان

سؤال: سألت مؤخراً مسؤولة المكتبة في مدرسة ابنتي عن موعد ولادة طفلها. لكنها أجابتني: "لست حاملاً". لم أستطع سوى التمتمة: "أوه أنا آسفة!" واختفيت بأسرع ما يمكن. ما الذي كان يجدر بي فعله؟

جواب: لا تكوني قاسيةً جداً على نفسك. فإجابتك كانت جيدة. أفضل شيء هو الاعتذار، وتغيير الموضوع بسرعة. "آسفة! لا بدّ أن عينيّ خدعتاني. بالمناسبة، تعجبني نظّارتك الجديدة. من أين اشتريتها؟"

التملص من حماقة

الحماقة: الاعتقاد أن شقيقة صديقتك هي أمها.

طريقة التملص: "ظننت أن نادين قالت لي إنها ستلتقي بأمها على الغداء اليوم. حسناً، تبدين شابة جداً لتكوني والدة نادين!" يميل معظم الأشخاص إلى التغاضي عن تعليق لم يكن يهدف إلى الأذية.

الحماقة: يشير ابنك الصغير إلى رجل في المتجر ويصرخ عالياً: "انظري إلى بطنه الكبير والمنتفخ يا أمي!"

طريقة التملص: آه، وقاحة الأولاد! اطلبي من ابنك أن يهدأ ثم اعتذري نيابة عنه من الرجل. اشرحي لاحقاً لولدك بأنه لا يجدر به قول أشياء تؤذي مشاعر الآخرين.

الحماقة: التذمُّر من صعوبة العثور على هدية لمناسبة عيد الأم أمام صديق خسر أمه للتو.

طريقة التملص: تصرّفي وكأنك غبية لامبالية - "عذراً. لم أكن أفكّر" - ثم تابعي الحديث.

الحماقة: القول "سررت بالتعرف عليك" في اجتماع عمل ليحييك الشخص من بعدها: "ألا تذكر؟ لقد التقينا الشهر الماضي خلال المؤتمر".

طريقة التملص: "أذكر. لكني لا أجيد تذكُّر الأسماء. عذراً". يمكنك إذا استطعت إضافة شيء يظهر أنك لم تنسَ تماماً. "لقد تحدّثنا حينها عن البرنامج الجديد الذي تطوّره شركتك لمدراء المستشفيات". يظهر ذلك على الأقل أنك تتذكّر المحادثة. إليك نصيحة مفيدة: حين يتمّ تعريفك إلى شخص التقيت به ربما من قبل، قل له: "سررت بلقائك" بدل "سررت بالتعرُّف عليك".

4 إخبار نكتة تافهة

سؤال: بعد أن شرب زوجي الكثير من الشراب في حفلة، وهو نادراً ما يفعل ذلك، أخبر نكتة أظن أنها أزعجت أحد الضيوف. شعر زوجي بالإحراج لكنه طلب مني تجاهل المسألة. إلا أن صاحبة الدعوة صديقة جيدة. هل يجدر بي الاعتذار منها؟

جواب: من الصعب الاعتذار نيابة عن شخص آخر. يجدر بزوجك تحمُّل مسؤولية سلوكه. فإذا شعر أن تعليقاته سبّبت الإساءة، عليه محاولة تحسين الوضع. وإذا رغبت أيضاً في التعبير عن قلقك أمام صاحبة الدعوة، يمكنك ذكر الخطأ الفاضح. حاولي ألاّ تضخّمي المسألة. حتى أنه من المحتمل أن صديقتك لم تسمع النكتة، وعند لفت الانتباه إلى المسألة قد يصبح الأمر أكثر إحراجاً. حين تتحدّثين إليها في المرة التالية، قولي بصوت خافت: "تعرفين أحمد، تجرفه الحماسة؛ أظن أنه أحرج نادين تلك الليلة. أتمنّى ألاّ تكون قد أخذته على محمل الجدّ كثيراً".

عشرة أخطاء فادحة في المحادثة

- "أرى أنه عليَّ تبسيط هذا لك".
- "هل أنت متعب؟ تبدو كذلك؟"
- "لقد سمعت الخبر! هل صحيح أنك أنت وذلك المريع كريم على وشك الطلاق؟"
- "هل خضعت لعملية تجميلية؟ تبدين أفضل نوعاً ما".
- "لماذا تضعين تلك العصابة (رقعة على العين، طوق حول الرقبة)؟"
- "ماذا حصل لبشرة هادي منذ أن ذهب إلى المدرسة؟"

- "أليس ولدك صغيراً قليلاً نسبة إلى عمره؟"
- "تعيش هناك؟ لكنها مدينة قذرة جداً!"
- "ما الذي جعلك تختار هذه الأريكة؟"
- "متى موعد الولادة؟" (فيما المرأة ليست حاملاً).

سؤال: في حفلة حضرتها مؤخراً، بدأت أتحدّث في السياسة مع بعض الضيوف ثم أصبحت المناقشات حامية. بدا صاحب الدعوة غير مرتاح. استمتعت بمناقشة جيدة وأظن أن جدالنا كان مهذّباً، لكن زوجتي أصرّت على أنه من الفظّ التكلم في السياسة خلال حفلة. هل هذا صحيح؟

جواب: إن المناقشة الذكية لموضوع مشوّق يمكن أن تكون تسلية رائعة في الحفلات، شرط ألاّ يلجأ أحد إلى الشتائم أو الجدال الساخن. وتعتبر معظم المواضيع - الأحداث العالمية، الرياضة، سوق البورصة، وحتى الحرب والسياسة - مقبولة إذا عبّر كل واحد عن رأيه بطريقة منطقية، وأصغى بعقل منفتح، وامتنع عن الإصرار بشدّة على آرائه. وإذا لم تتحوّل محادثتك إلى حرب كلامية، لا يفترض اعتبارها فظّة.

القواعد الثلاث للارتباط

رغم أنه يجوز التطرق مبدئياً إلى المواضيع الحسّاسة خلال اللقاءات الاجتماعية، إلاّ أنه من المهم فعل ذلك بطريقة تحفز المناقشة الذكية، وليس استفزاز كل شخص أو استهلال شجار. إليك كيفية إبقاء المناقشة مهذّبة:

1. فكّر في جمهورك

فكر ملياً قبل التطرق إلى موضوع ساخن. فإذا كان أحد الموجودين في الغرفة يملك قريباً في الجيش مثلاً، فليس أمراً حسناً استهلال مناقشة حول الحرب على الإرهاب.

2. لا تهاجم

إن القول: "أنت مخطئ"، أو "هذا ليس صحيحاً" هو مثل القول إن شريكك

في المحادثـــة غير ذكي أو غير صادق. يستحسن القول: "لا أظن أني أوافقك بشأن ذلك" أو "يبدو لي...".

3. اعرف كيف تنهي المحادثة

إذا لم يصل الجدل إلى أي مكان، أوقفه ولطّف الأجواء بعبارة مثل: "المسكينة نـــادين، أراهـــن أنها لم تكن تتوقّع الألعاب النارية حين دعتنا"، أو "هادي، لقد اســـتمتعت كثيراً بنقاشنا تماماً مثلما استمتعت بعشاء نادين الرائع. لكن فلنقل إنه يجـــب إقفال الموضوع ونتّفق ببساطة على الاختلاف. موافق؟"، أو "حسناً، يبدو جلـــياً أننا لا نتّفق حول هذا الموضوع، لكنني أفهم وجهة نظرك". ومن ثم، حاول وبكل الوسائل تغيير الموضوع: "ماذا عن الأولاد؟"

6 قطع الروابط مع مصففة الشعر

سؤال: حظيت بقصة شعر رائعة في الصالون الذي أزوره عادة وإنما على يد مصففة أخرى حين كانت مصففي مريضة. أودّ الانتقال إلى مصفّفة الشعر الجديدة لكن مصففة شعري دأبت على قص شعري طوال الأعوام الأربعة الماضية ولا أريد أن أؤذي مشاعرها. ساعدوني!

جواب: إن وقف التعامل مع مصففة الشعر هو مثل إنهاء أية علاقة. المهم هو التحلّي بالصدق والتهذيب. وتفادي الموضوع يمكن أن يؤذي المشاعر. تحدّثي بدل ذلك إلى مصففة شعرك القديمة. قولي لها إن زميلتها في العمل صفّفت شعرك في اتجاه جديد: "أحببت فعلاً الطريقة التي قصّت بها نادين شعري، ولذلك سوف أعيّن موعدي التالي معها. آمل أن تتفهّمي الوضع". اشكريها واعرضي عليها إرسال صديقاتك إليها. سوف تتفهّم ذلك على الأرجح وتقدّر أيضاً بقاءك في الصالون نفسه. قد تشعرين بالغرابة، لكن معظم مصففي الشعر يصادفون مثل هذه الحالة. في الواقع، ثمة إجماع بين مصففي الشعر واختصاصيين آخرين وهو أنهم يفضّلون معرفة السبب الذي دفع شخصاً ما إلى تركهم. إنهم يريدون زبائنهم سعداء، ولذلك يرحّبون بالاقتراحات.

الطرد الشرعي: الوداع المهذّب

ليس سهلاً طرد مربية أولادك، أو مدبرة منزلك، أو مساعدتك. بالفعل، يقول العديد من الأشخاص إنهم يفضّلون التأقلم مع قصة الشعر الغريبة أو مع كومات الغبار تحت الكراسي بدل التخلّي عن شخص ما. وهم ليسوا جبناء. إنهم ببساطة لا يرغبون بإيذاء مشاعر الآخرين. لكن من الضروري أحياناً القول وداعاً، وثمة طريقة صحيحة لفعل ذلك.

- **حضّر سبباً جيداً**. بصفتك زبون أو صاحب عمل، أنت مسؤول عن وصف المهنة وتوقعاتك. حدِّد ما الذي تريده منذ البداية، وحدّث تفضيلاتك حسب الضرورة.
- **وجّه تحذيراً عادلاً**. تحدث العديد من حالات الطرد بسبب عدم الكفاءة الإجمالية أو عيب محدَّد. قبل الطرد، امنح الموظف أو مزوِّد الخدمة إنذاراً - عرضاً منطقياً لمخاوفك - وأعطِه أيضاً فرصة لتصحيح المشكلة.
- **وجّه ملاحظة ملائمة**. في بعض الأحيان، لا تعزى المشكلة إلى الأداء، وإنما تصبح الخدمات غير ضرورية أو غير ملائمة. يحتمل أن يتغيّر وضعك: لقد ترك الأولاد المنزل و لم تعد بحاجة إلى تنظيف المنزل بشكل منتظم، أو أن ميزانيتك لم تعد تسمح لك بالتوجه إلى ذلك الصالون المترف. اشرح الأمر بأسرع ما يمكن.
- **كن صادقاً**. ويعني ذلك عدم اللجوء إلى الأسباب الملفّقة. لا تزعم أنك ستتخلّى نهائياً عن تنظيف المنزل لتطرد خادمتك وتوظّف واحدة جديدة. قُلْ للخادمة إنك لاحظت أن الأمور لم تتحسّن بعدما أشرت إلى مشاكل محدّدة. لقد حان الآن الوقت للتغيير.
- **كن لطيفاً**. لا حاجة لأن تكون فظّاً. هناك دوماً أشياء جيدة لقولها بشأن الشخص والعمل الذي أنجزه.

7 ضغوط جمعية الأهل والأساتذة

سؤال: يتّصل بي الأهل من جمعية الأهل والأساتذة لمساعدهم في مشاريع المدرسة. لكني منهمكة جداً بمهنتي وأولادي. ما الذي يجدر بي فعله؟

جواب: إذا كنت لا تستطيعين ترؤّس الجمعية المدرسية فلا يعني ذلك أنك لا تستطيعين المساعدة على الإطلاق. اعرفي بالضبط ما هو اللازم لمشاريع محدّدة واختاري المهمة التي تستطيعين إنجازها؛ ختم الظروف، توزيع النشرات، أو حضور حفلة في عطلة نهاية الأسبوع. سوف يستفيد أولادك ومدرستهم من إسهامك، مهما كان صغيراً، وسوف تستمتعين بالتفاعل مع بقية الأهل. وحين يطلبون أهلاً آخرين كمتطوعين، اشرحي لهم أنك تساعدين بطريقتك.

كيفية قول لا

سواء كانوا متردّدين في جرح مشاعر الآخرين أو خائفين من أن يصبحوا أقل شعبية، لا يحب معظم الأشخاص قول لا. لكن من الضروري التحلّي بالصدق. يستحقّ الآخرون أن يعرفوا موقفك، علماً أن ضعف الشخصية عادة يجعل الأمور أسوأ؛ مثل القول نعم أولاً (لمجرد التحلّي باللطف) ومن ثم تغيير رأيك والقول إنك لا تستطيع القبول. إليك كيف تجعل قول لا أسهل على الجميع:

انتظر قليلاً قبل الإجابة؛ عدّ حتى العشرة. توقّف. فكّر؛ حتى لو كان جوابك مطلوباً خلال دقائق. (لا تجعل الأمور أسوأ على صاحب السؤال بالتخلّف عن إعطاء جوابك). حدّد الإيجابيات والسلبيات. افهم حدودك (الوقت، المال، المصلحة). والنتيجة هي أنك ستملك قوة الإقناع، مما يسهل عليك إبلاغ الرفض ويسهل على الآخر قبوله.

أبـــرز الجانب الإيجابي؛ أجب باحترام. إن أجوبة مثل "لا، وإنما شكراً على الـــسؤال" أو "لا. لن أستطيع المساعدة الآن، لكنك لطيف لأنك فكّرت بي" تظهر أنك تقدِّر تفكير الشخص الآخر.

أعـــطِ ســـبباً عند الإمكان. حين تستطيع، أعطِ سبباً جيداً وصادقاً: "أجد صـــعوبة كَـــبيرة في الخـــروج أنا والأولاد من المنـــزل كل يوم". "أمنح الهبات لجمعيات خيرية أخرى". "لديَّ ثلاثة أولاد في الجامعة ولا أستطيع تحمُّل الكلفة". لا حاجـــة لأن تكون دفاعياً، وإنما أعطِ فقط سببك إذا كان ذلك صادقاً ومفيداً لك.

لا تراوغ. إن القول: "لا أظن ذلك" أو "لم يكن يجدر بي ربما" يعطي رسالة مزدوجة. لا تمدِّد الانـــزعاج. كن مباشراً.

كن صريحاً بشأن المستقبل. لا تترك الباب مفتوحاً للمزيد من الطلبات إلا إذا كـــنت ترحِّب فعلاً بها. فإذا لم يكن لديك الوقت مثلاً للمساعدة في تنظيم صف ولـــدك ســـواء الآن أو في المستقبل القريب، أجب بوضوح: "لا. جدول أعمالي محـــشور، آســـف لأني لا أستطيع المساعدة. سأعلمك إذا تغيّر وضعي". لكن إذا كـــنت تـــودّ المساعدة في المستقبل، قُلْ ذلك: "لا، لن أستطيع في الوقت الحاضر، لكني أرغب فعلاً في المساعدة في وقت ما. الرجاء الاتصال بي في السنة المقبلة".

احذر الأفخاخ. انتبه من...

الإطراء. "أنت بارع جداً في خبز فطيرة اليقطين! ماذا لو حضّرت لنا خمس فطائر لمناسبة الشكر؟"

التنمّـــر. "علـــيك المـــساعدة. فكل واحد يتّصل بمئتي اسم موجودين على اللائحة".

تحويل مشكلة الآخرين إلى مشكلتك. "أنا مرتبك جداً. هلاّ...؟"

تهـــرّب من المسؤولية. بتهذيب، طبعاً! قدِّم حلاً أو بديلاً وإنما فقط إذا كان ممكناً. "لا أستطيع حضور الاجتماع، لكن شادي يرغب بأخذ مكاني". تأكّد من مراجعة الشخص الآخر أولاً.

8 معضلة موقف سيارات المعوقين

سؤال: أملك رخصة قيادة مع رمز المعوقين عليها، وأستخدم المساحات المخصصة للمعوقين حين أركن سيارتي. لكني أتلقّى أحياناً نظرات وتعليقات قاسية من الآخرين لأنهم لا يستطيعون رؤية إعاقتي. كيف أتصرّف؟

جواب: بما أن إعاقتك غير ظاهرة، قد يفترض بعض الأشخاص خطأ أنك تنتهز امتياز المعوقين في ركن السيارات. وأفضل طريقة للاستجابة هي بعدم فعل أي شيء، وتجاهل النظرات والتعليقات. رغم أن هذا قد يجرح الكبرياء ولا يوقف ربما ردّات الفعل السلبية، إن الانفعال قد يصعّد المسألة ويحوّلها إلى مواجهة مزعجة. إذا أردت الرد، دافع عن نفسك بلباقة. تحدّث بصوت هادئ وناعم: "تبدو منزعجاً. هل من خطب؟" تذكّر الأم تيريزا وليس طوني سوبرانو. إذا تحدّثت بتهذيب، فقد تتمكّن من استهلال محادثة من دون أن يتأزّم الوضع. أو جرّب درهم وقاية؛ حضّر بعض البطاقات لعرضها على لوحة القيادة في سيارتك مع رسالة تقول شيئاً من هذا: "أعاني من التهاب مفاصل موهن. قد أبدو سليماً لكم، لكن المسافة القصيرة التي تفصل بين سيارتي والمتجر هي بمثابة تحدٍّ أساسي لي. لهذا السبب، أركن سيارتي في المساحة المخصصة للمعوقين". لا شك في أن بعض الأشخاص العنيدين لن يهتمّوا كثيراً لطبيعة مرضك. إنهم عاجزون عن الشفقة، ولذلك تجاهلهم.

كيفية معالجة شخص معوق

يشكّل الأشخاص المصابون بإعاقات سبعة عشر في المئة من مجموع السكان، مما يجعلهم أقلية كبيرة في الولايات المتحدة الأميركية. في الواقع، إن إنسانية هؤلاء الخمسين مليون فرد لا تختلف عن إنسانيتك. لذا، فإن التركيز على هذه الحقيقة

يفتـــرض أن يسهّل عليك إبعاد أي قلق والتصرف بحرية أثناء التفاعل مع شخص معوّق.

- لا تحدّق، ولو بحذر.
- تبقى كل التصرفات الأساسية صالحة؛ التحيات الودودة، الابتسامات، "رجاء" و"شكراً"، والتعريفات.
- تجـــنّب التدقـــيق الـــشديد في التفاصـــيل. إذا أردت المساعدة، اسأل أولاً. فالأشخاص الذين تعلّموا كيفية الجلوس على كراسيهم المتحركة أو استعمال عكـــازاتهم، أو الـــذين يتدبّـــرون أمورهم من دون نعمة الرؤية أو السمع، يفخـــرون جـــداً باســـتقلاليتهم. خذ تلميحاً من الشخص ذي الاحتياجات الخاصة أو من الذي يتولّى رعايته.
- امتنع عن طرح أسئلة شخصية على شخص معاق. فإذا أراد التكلم عن وضعه، سوف يتطرّق بنفسه إلى الموضوع.
- لا تشفق على الشخص. الحياة هي ما تجعلها أنت. إذا كان الشخص صاحب الإعاقة لا يعتبر حياته مأساوية، فهي على الأرجح ليست كذلك.

9 إيقاف البريد التافه الودود

سـؤال: هل من طريقة للطلب من شخص ما التوقف عن إرسال النكات، والإشاعات السياسية، والرسائل التافهة الأخرى عبر البريد الإلكتروني؟

جـواب: سـواء كـان الأمر متصلاً بالعمل أو شخصياً، يتلقّى العديد من الأشخاص كميات كبيرة من البريد الإلكتروني، ويشعرون غالباً بالانـزعاج وليس بالسرور حين يتلقّون رسائل تافهة. إذا كنت ضحية "الرسائل التافهة الودودة"، اطلب من مرسلها أن يتوقّف عن فعل ذلك، بتهذيب وصراحة. قل له: "جهاد، أحب سماع أخبارك، لكن رجاءً توقّف عن إرسال النكات لي عبر البريد الإلكتروني. أنا مشغول جداً في العمل بحيث لا أملك الوقت لقراءتها، وهي تملأ صندوق بريدي. لكن دعنا نبقى على اتصال مثلما كنا قبلاً".

عشرة ممنوعات في البريد الإلكتروني

1. تمرير النكات غير المحتشمة.
2. استعمال الأحرف اللاتينية الكبيرة.
3. نشر الإشاعات.
4. مناقشة المسائل الحسّاسة على الصعيد الشخصي.
5. انتقاد الآخرين.
6. التذمُّر من العمل أو مديرك.
7. تفصيل حادث شخصي مؤسف.
8. استعمال البريد الإلكتروني لتفادي المناقشة وجهاً لوجه.
9. الدخول في تفاصيل المشاكل الصحية الشخصية.
10. التجادل مع العائلة أو الأصدقاء.

2

كم هذا فظّ!

10 التعامل الفظّ

ســؤال: حين اضطررت إلى إعادة شيء إلى متجر الثياب في الآونة الأخيرة، أجبرتني البائعة على الانتظار لوقت طويل، ومن ثم كانت جافة جداً. لم تعتذر أو تقول "شكراً"، "طاب يومك" أو حتى "إلى اللقاء". كيف يجدر بي التصرف حين يكون الموظف فظاً؟

جواب: لديك خيار بين التحدُّث أو عدم قول أي شيء. إذا أردت الإجابة، انظر إلى الشخص في عينيه وابتسم وقل له: "شكراً!" من جهة أخرى، يمكن لأي كان أن يواجه يوماً سيئاً، سواء كان مغموراً بالعمل أو يقبض القليل من المال؛ لكن اللقاء الإيجابي قد يغيّر القدر. وإلا، يمكنك إخبار صاحب المتجر بأن أحد موظفي المبيعات لديه نسي أصول اللياقة. ثمة طريقة أفضل، اكتب رسالة وحدِّد فيها شكواك. يصعب تجاهل التذمّرات المكتوبة.

اعذرني، أنت فظّ!

يتجاهل معظم الأشخاص الفظاظة، لأنهم يخشون ربما من تصعيد الشجار البسيط أو بسبب حدوث مواجهة بسرعة، ولذلك لا تُتاح لهم ردّة الفعل. لا ضير في رفض التصرف الفظّ طالما أنك لا تستجيب بطريقة يمكن أن تسبِّب مواجهة مزعجة. إن المحافظة على برودة الأعصاب والروح الطيبة هي أفضل طريقة لبلوغ هدفك. وقد تكون هناك فائدة إضافية: قد تكون تصرفاتك الجيدة معدية. في ما يلي بعض النصائح لتحديد ما إذا كان يجدر بك الردّ على السلوك الفظّ أم لا.

لا تأخذ الأمر بطريقة شخصية. فالمزعج يواجه ربما يوماً سيئاً. أبْعد التركيز عن مشاعرك المتأذية من خلال تصوُّر ما قد يمرّ به ذلك الشخص؛ آثار مواجهة حديثة، مشاكل مالية، زوجة مريضة.

حدِّد حجم انــزعاجك. هل ستحقّق أي شيء إذا احتججت على شخص يــستعمل بطاقــة اعــتماده في مكان يقبل فقط "المال نقداً"، أم أنك ستبدِّد فقط طاقتك العاطفية؟

كــن قــدوة حــسنة. الفظاظة تؤدّي إلى الفظاظة. إذا تكلّمت بفظاظة مع موظف المصرف، لا تتفاجأ أن تلقى في المقابل المعاملة نفسها.

عــدّ حتى العشرة. حين تشعر بالغضب نتيجة تصرف شخص ما، خذ نفساً عميقاً واسأل نفسك: "هل يستحقّ فعلاً الردّ مني؟"

اضــحك على المسألة. إن الردّ على تعليق "تبدو مريعاً" بجواب ساخر مثل "كــم هذا لطيف من قبلك!" أفضل من القول: "حسناً، أنت أيضاً لا تبدو رائعاً". إذا توصّلت إلى نكتة ودودة، قلها ومن ثم غيِّر الموضوع.

11 مشاكل الهاتف

ســؤال: تركت عدّة رسائل لموظفة الاستعلامات في جمعية محلية حيث أعمل على جمع التبرعات. لكنها لم ترد على اتصالاتي الهاتفية. ما الذي يجدر بي فعله؟

جــواب: جرِّب مرة أخرى قبل الاستسلام. قل لها: "مرحباً سيدة هدى. أنا أحمد الرفاعي (رقم هاتفي ...). أنا العضو في لجنة يوم الطفل وأتصل بشأن حفلة أبريل. أنا قلق بشأن المواعيد النهائية التي حدَّدَتها هيئة جمع التبرعات. هلا اتصلت بي من فضلك؟ أحتاج إلى معلومات منك قبل المضي قدماً. شكراً". تأكّد من ترك رقــم هاتفــك. وإذا لم تحصل على أي جواب، اتصل بشخص آخر في الجمعية واشــرح لــه المــشكلة بتهذيب، واطلب منه المساعدة. أو حاول الحصول على المعلومات من مكان آخر، بأية وسيلة ممكنة.

أصعب الأوقات

فيما تتسارع وتيرة الحياة العصرية، تميل الفظاظة إلى التصعيد أيضاً. في ما يلــي بعض أنماط السلوك الأكثر إزعاجاً، ولسوء الحظ، الأكثر شيوعاً في أيامنا هذه:

الــصراخ علــى الهاتف. إجراء محادثة بصوت عال على الهاتف الخليوي في مكان عام كما لو أن الشخص الذي معك على الهاتف لا يسمع جيداً.

القــيادة بتهوُّر. الانتقال من صف إلى آخر - من دون إعطاء إشارة لسوء الحظ - والقيادة عموماً مثل المجنون، معرِّضاً حياة الآخرين للخطر.

إخــبار نكــات تنتقد العرق أو الأصل. إخبار "نكات" غير مضحكة تهين ذكاء المستمع، وتسخر من أعراق أو شعوب.

إزدراء الخدم والبائعين. معاملة الموظفين بفظاظة أو كما لو أنهم أدنى منك شأناً.

الشتم علانية. استعمال الألفاظ السيئة أو الشتائم، وهي مؤذية خصوصاً إذا كانت على مسمع من الأولاد.

السماح لأولادك بإزعاج الآخرين. السماح للأولاد بالركض بجنون أو إحداث ضجّة في المطاعم، أو السوبر ماركت، أو المسارح أو أي مكان آخر عام أو خاص.

سُباب الحَكَم. إذا اتّخذ المدرب أو الحَكَم قراراً ليس في مصلحة ولدك أو فريقك المفضّل، فلا يعني ذلك أنه يمكنك مضايقة المسؤولين عن الرياضة أو لاعبي الفريق الخصم أو مشجعيه.

ترك فوضى على الرصيف. ملء الرصيف أو الشارع بأوساخ أو نفايات أو قذارة الحيوانات.

عدم التخلي عن مقعدك. في وسائل النقل العامة، البقاء جالساً على مقعدك فيما رجل عجوز أو امرأة حامل أو شخص معاق يحتاج حتماً إلى ذلك المقعد أكثر منك.

التدافع بين الحشود. هذا بغيض وخطر جداً حين يركب المتدافع على مزلاج أو دراجة هوائية أو حتى دراجة كهربائية أو يجرّ عربة طفل. كما أن التدافع عبر الحشود، مهما كانت المعدات صغيرة – ولا سيما من دون قول "عذراً" – هو أمر فظّ جداً.

التجاوز. فعل ذلك في رتل طويل، أو أخذ موقف سيارة كان شخص آخر ينتظر شغوره بوضوح.

التدخين أمام العموم. إشعال سيجارة في غرفة مليئة بأشخاص غير مدخنين، وإضافة الإهانة إلى الأذى بعدم الاستئذان مسبقاً.

تأخير رتل المنتظرين أثناء التحدُّث على الهاتف. تجاهل الآخرين وتبديد وقتهم فيما أنت تتحدّث على الهاتف الخليوي.

12 عذراً، لكني كنت أنا التالي

سؤال: كنت مؤخراً أقف في رتل طويل في متجر البقالة ومضى وقت لا بأس بــه على انتظاري. تمّ حينها افتتاح رتل جديد وهرعت امرأة كانت في آخر الرتل الأول لتقف في أول الرتل الجديد. بدأت عاملة الصندوق تحسب لها مشترياتها. ما الذي كان يجدر بي فعله؟

جــواب: إذا تجاوزك شخص ما في الرتل، يمكنك القول فوراً: "عذراً، لكني كنت قبلك. أعتقد أني أنا التالي". إذا لم يتراجع الشخص، لا تصرّ، وإنما تحدّث إلى المديــر. واقتــرح أنه عند افتتاح رتل جديد، يجدر بالموظف القول: "هلاّ أساعد الشخص التالي في الرتل؟" وراقب في المرة التالية ما إذا تمّ أخذ طلبك في الاعتبار.

الاستجابة الصحيحة

حــين يزعجك سلوك شخص ما، اسأل نفسك ما إذا كان من المجدي فعلاً التــشاجر مع الشخص الذي يتصرّف بفظاظة. الجواب هو عادة لا. لكن حتى لو قرّرت الصمت، فثمة ترياق رقيق وإنما فعّال للفظاظة. اقتل الفظاظة باللطافة. على الأقــل، قــد تخجل الفظّ عند التصرف بتهذيب. في ما يلي بعض الاستراتيجيات الأخرى للتعاطي مع الفظاظة:

امــنح الــشخص الفــظّ فائــدة الشك. حاول ألاّ تأخذ الفظاظة بطريقة شخصية.

تصرّف بلطافة. إذا كان ولد صغير يجلس وراءك في الطائرة ويركل مقعدك، قــل بــتهذيب لأهله: "أعرف أن المساحة ضيقة ويملك الأولاد طاقة كبيرة، لكن ابــنكم يركل مقعدي منذ أن أقلعت الطائرة. أقدّر كثيراً لو تطلبون منه التوقف. شكراً!" تصرّف بالطريقة نفسها إذا كان المزعج ولداً أكبر سناً أو شخصاً كبيراً.

شجّع الردّ الإيجابي. إن الجواب: "اخرس! أنت تدفعني إلى الجنون!" لن يعطيك النتيجة المرجوة. جرّب بدل ذلك "يحاول بعضنا القراءة. هلاّ أخفضت صوتك من فضلك؟ شكراً". اتبع قولك بابتسامة.

انقلها إلى الأعلى. إذا تمّت معاملتك بفظاظة من قبل موظف لا يكفّ عن التصرف بفظاظة، أخبر المدير بالمسألة أو اكتب رسالة إلى الشركة.

3

"سررت بلقائك"

13 عبارات التودُّد

سؤال: أنا امرأة مطلقة ولديَّ أولاد كبار. كيف أعرِّف عن *رجل حياتي* منذ ثلاثة أعوام؟ لا أستطيع طبعاً استعمال كلمة *صديقي*.

جواب: عرِّفي عنه ببساطة باستعمال اسمه. فتحديد طبيعة العلاقة أثناء التعريف بالشخص قد يكون مربكاً على أية حال. ركِّزي بدل ذلك على تبادل الأسماء بطريقة لبقة ودافئة. وإذا قرّرت شرح علاقتك الشخصية، فمن الأفضل فعل ذلك أثناء المحادثة.

على أية حال، قد يكون صعباً العثور على كلمة لتحديد علاقة خارج إطار الزواج. في الواقع، إن استعمال كلمات مثل شريكي، أو صديقي الحميم قد تكون مربكة ويساء فهمها بسهولة. كما أن كلمات مثل صديقي أو صديقتي أو صديقي المميّز تبدو طفولية وغير ملائمة لشخصين في العقد الثالث أو أكبر، فيما تبدو كلمات مثل *رجل حياتي* متكلفة. لذا، فإن الأشخاص الذين سيتعرّفون إليكما سيفهمان سريعاً أنكما على علاقة عاطفية. وقد لا تكون تفاصيل العلاقة الشخصية مهمّة للآخرين.

خمسة أخطاء في التعريف

تكون بعض أخطاء التعريف ناجمة عن هفوات في الذاكرة أو عن العصبية، فيما هناك أخطاء أخرى يمكن الحؤول دونها. تجنّب هذه الأخطاء لجعل عملية التعريف أكثر سهولة:

النظر بعيداً. إن الأشخاص الذين ينظرون إلى مكان آخر فيما يتمّ تعريفهم إلى شخص ما ربما يعانون من ضعف في الشخصية أو خجل، لكنّ تصرفاتهم توحي بأنهم غير مهتمّين كثيراً.

التفوّه بتعليقات شخصية مفرطة. إن مواضيع مثل الطلاق، أو موت الأهل، أو خسارة الوظيفة، أو المرض، تجعل الأشخاص منــزعجين ولا تستحسن إثارتها أثناء التعريف.

المقاطعة. حين ينخرط شخص ما في محادثة جدية أو يكون مشغولاً بوضوح، لا تقاطعه لتعرّفه بشخص آخر. انتظر وقتاً أفضل.

ترك شخص خارج الحديث التالي للتعارف. بعدما يتمّ تعريفك إلى أحدهم، لا تبدأ حديثاً طويلاً مع الشخص الذي التقيت به، تاركاً الشخص الذي عرّفكما يقف لوحده. احرص على إشراك كلا الفريقين في أية محادثة تلي التعريف.

المــبالغة. يــشعر معظــم الأشخاص بالإحراج نتيجة الإطراء المفرط خلال التعريف. إذا كنت تدبّر زواجاً بين شخصين، فانتبه؛ فحتى لو كنت تظن أن هذين الشخصين سيشكّلان ثنائياً مثالياً، يبقى التعريف البسيط أفضل رهان لك. فالمديح المبالغ فيه يحتمل أن يكون تهرّباً من شيء ما.

14 نسيان الاسم

سؤال: ماذا أفعل حين أريد أن أعرّف بشخص ما وأنسى فجأة اسمه؟

جـــواب: لا تخف. فبين الحين والآخر، نعيش جميعاً تلك اللحظة الغريبة التي نـــبدأ فيها بتعريف شخصين ببعضهما ثم ننسى كل شيء. كن صريحاً: "أنا آسف جـــداً. لكـــني نسيت اسمك". الاعتراف أفضل كثيراً من تجاهل التعريف المرتقب (والـــشخص). في بعض الأحيان، قد تتاح لك حتى فرصة سؤال شخص آخر عن اســـم الـــشخص قـــبل أن يحين موعد التعريف. وإذا كنت الشخص الذي يجري التعريف به ووجدت أن أحداً نسي اسمك، ساعده على الخروج من ورطته بمدّ يدك والقـــول: "مرحباً، أنا فلان الفلاني. سررت بلقائك". سوف يقدِّر الشخص الذي أراد التعريف بك سرعة بديهتك وردّة فعلك.

الطريقة الصحيحة للقاء وإلقاء التحية

هـــذا صحيح. الانطباع الأول مهمّ جداً. فالصورة التي تعكسها عند اللقاء بـــشخص ما للمرة الأولى هي، في العديد من الحالات، الصورة التي سيحملها معه ذلك الشخص دوماً. إذا ابتسمت وبقيت مرتاحاً، انظر مباشرة في العينين، وصافح اليد بحزم، وألقِ التحية على الشخص الآخر بدفء وصدق. يحتمل أن تترك حينها انطباعاً إيجابياً وطويل التأثير.

انهض. تنطبق هذه القاعدة اليوم على الرجال والنساء على حدٍّ سواء. وإذا لم يكن هناك مجال للوقوف - كما حين تكون في مطعم مثلاً وخلفك طاولة - ارفع نفسك قليلاً عن كرسيك ومد يدك وقل: "اعذرني رجاء لأني لم أستطع الوقوف. سررت بلقائك".

ابتسم وانظر في العينين. تعكس ابتسامتك الدفء والانفتاح؛ والنظر في عينيّ

الشخص يظهر بوضوح أنك تركّز عليه.

عبّـــر صـــراحة عن تحيتك. إن العبارة المباشرة "كيف حالك؟"، و"مرحبا"، و"سررت بلقائك" تشكّل افتتاحية جيدة. كما أن تكرار اسم الشخص - "سررت بلقائـــك سيد فلان" - ليس فقط أمراً مهذّباً وإنما يساعدك أيضاً على تذكُر اسم الشخص.

صافح الشخص. أمسك بيد الشخص الآخر بحزم، ولكن ليس بشدّة. تدوم المـــصافحة العاديـــة ثلاث ثوان تقريباً. يتمّ هزّ اليدين المتصافحتين مرتين أو ثلاث مرات ليفلت بعدها كل واحد يده ويرجع إلى الخلف. إذا رأيت أنه من السخيف تحديـــد مدة المصافحة، تذكّر آخر مرة أمسك بها أحدهم يدك لوقت طويل وتساءلت حينها ما إذا كان ينوي فعلاً إفلات يدك.

4

قواعد السلوك في العمل

15 العطاس في اليد

سؤال: لاحظت زبوناً يعطس في يده. وبعد دقائق قليلة، عرّفني مديري إليه. لم أشأ مصافحة يديه، لكني فعلت. هل كان هناك خيار آخر؟

جواب: لا، ليس تماماً. لقد فعلت الشيء الصحيح (افترض أن محطتك التالية كانت المرحاض لغسل يديك جيداً بالماء الساخن والصابون). لو لم تصافح يده، لتساءل الزبون عما يجري معك، ولشعر مديرك بالإحراج أو الانزعاج من تصرفاتك. في الظروف الاجتماعية، عليك أن تكون أكثر تساهلاً قليلاً؛ يمكنك الادعاء أنك تعاني من الزكام، وهذا عذر شرعي تماماً لتفادي مصافحة اليدين، طالما أنك تقدّم عذراً وتفسيراً.

لغة الجسد في دول أخرى

حين تسافر، تعتبر ترجمة لغة الجسد مهمة، ومثيرة للتحدّي. بعد مكوثك في البلد لفترة من الوقت، سوف تعتاد على الأرجح على لغة الجسد المحلية. في غضون ذلك، إليك بعض النصائح:

- **المسافة الشخصية.** من المهم الحفاظ على مسافة بينك وبين الآخرين. فالاقتراب كثيراً أو الابتعاد كثيراً قد يساء فهمه على أنه ألفة أو نفور وهذا غير مرغوب. يرتاح الأوروبيون وسكان أميركا الشمالية بالوقوف على مسافة قدمين أو ثلاثة أقدام من الشخص الآخر. أما اليابانيون والآسيويون فيحتاجون إلى مسافة أكبر، فيما يرغب معظم سكان العالم الآخرين بمسافة أقرب.
- **مصافحة اليدين.** في أميركا الشمالية وأوروبا، تعتبر مصافحة اليدين الحازمة طريقة ملائمة لإلقاء التحية. في آسيا والشرق الأوسط، لا تزال مصافحة

اليدين جديدة نسبياً علماً أن المصافحة المألوفة تكون لطيفة. فالقبضة الشديدة جداً يمكن تفسيرها على أنها عدائية.

- **الانحناء والتحيات المماثلة.** في اليابان وبعض الدول الآسيوية الأخرى، يعتبر الانحناء بمثابة رديف لمصافحة اليدين. وفي اليابان التي تهتمّ كثيراً بالمراتب، ينحني الشخص ذو المرتبة الدنيا أولاً. أما الهنود والتايلنديون فيشبكون أيديهم ببعضها أمام الصدر في حركة شبيهة بوضعية الدعاء إذا أرادوا إلقاء التحية.
- **اللمس.** لا يكترث سكان أميركا الشمالية للمس العفوي، لكن سكان أميركا اللاتينية وجنوب أوروبا يفعلون ذلك غالباً. فإذا لمسك شخص ما بإصبعه لقول شيء ما أو لمس ذراعك أثناء الحديث، لا تغضب. وفي الشرق الأوسط ودول جنوب شرق آسيا وجزر المحيط الهادئ، قد يجد الرجل رجلاً آخر يمسك بيده. لا تُسِئ فهم هذه الحركات، لكن لا تحاول تقليدها أيضاً.

16 أوراق خاصة: لا تختلس النظرات

سؤال: فيما كنت أرتِّب بعض الأوراق على مكتب مديري، صادفت تقييماً لموظفة صديقتي. لقد حصلت على تقييم سيئ، وتمّ وضعها تحت المراقبة. هل يجدر بي إخبارها الآن حتى تتمكّن من البحث عن عمل آخر قبل أن يتمّ طردها؟ من المريع فعلاً خسارة الوظيفة.

جواب: قد تكون نواياك جيدة، لكن التجسّس لم يكن كذلك. فالأوراق خاصة ولم يكن يجدر بك قراءتها. والأداء المهني لصديقتك هو أمر بينها وبين المدير. بالإضافة إلى ذلك، أنت ربما تستبقين الأمور. فالوضع تحت المراقبة ليس مثل الطرد. في أغلب الأحيان، يعطي المدراء موظفيهم فرصة لتحسين أدائهم، مع إرشادات حول كيفية فعل ذلك. واجبك الوحيد هو أن تكوني معها بمثابة صديقة بعدما يتمّ انتقادها. خذي تلميحاً منها حول مقدار ما تريد التحدّث به معك بشأن تقييمها.

كيف تكون مستمعاً جيداً في العمل

في العمل، من الفظّ والسيئ أن تكون مستمعاً لامبالياً. يزعم المشرفون أنهم يعرفون بسهولة ما إذا كان الموظف يصغي إليهم من خلال نوعية الأسئلة التي يطرحها في نهاية النقاش، وكذلك دقة ملاحظاته. كن مستمعاً جيداً من خلال تذكُّر الآتي:

التركيز. انتبه جيداً إلى ما يقوله الشخص الآخر ولا تدع عقلك يتوه. لا تحرِّك عينيك هنا وهناك أيضاً. انظر إلى الشخص، وليس إلى فوق كتفه لمعرفة ما يجري. كن صبوراً أيضاً مع الشخص الذي يتحدّث ببطء شديد أو يتلعثم في إيصال رسالته.

التوكـيد. لكي تظهر أنك فهمت، أعد بين الحين والآخر ما يقوله الشخص الآخر. وحين تتعرّف إلى إيقاع كلام الشخص الآخر، يفترض أن تتمكّن من إيجاز ما يقوله من دون مقاطعته.

الانـتظار. أثناء المحادثة، يعتبر الصبر فضيلة والمقاطعة خطيئة. تذكّر أن هناك فرقاً بين المقاطعة العَرَضية التي تحدث للتوكيد أو الاستفسار عن نقطة معينة، وبين المقاطعة التي تحصل لأن المتحدّث بدأ يؤنّب على الأخطاء. لا بأس في المقاطعة الأولى، لكن الثانية ليست كذلك.

السؤال. إذا لم تفهم شيئاً ما، اطلب تفسيراً.

الاستجابة. استعمل لغة الجسد الإيجابية لإظهار أنك تهتم. انحنِ قليلاً نحو المتحدّث، وانظر في عينيه، وتفاعل مع ما يقوله بإيماءة أو ابتسامة أو رفع حاجب بين الحين والآخر.

الجمود. إذا كنت جالساً أمام مكتبك، لا تبعثر الأوراق أو تبذل جهداً واضحاً لمتابعة ما كنت تقوم به. وإذا كنت واقفاً، ابتعد عن الحركات التي تلهي، مثل تحريك النقود المعدنية في جيبك. وأثناء التحدُّث على الهاتف، لا تمضغ العلكة بصوت عالٍ أو تنقر على لوحة مفاتيح الكمبيوتر.

17 الأوضاع الكريهة الرائحة

سؤال: لدى زميلي في العمل رائحة جسد كريهة فعلاً. يسخر الزملاء منه في غيابه. أشعر بالأسف عليه وأودّ مساعدته. هل يجدر بي التطرُّق إلى الموضوع؟

جواب: تشير الاستطلاعات إلى أن معظم الأشخاص يرغبون بأن يعرفوا، عن طريق صديق، إذا كانت رائحة جسدهم مزعجة. لكن إذا كنتما أنتما الاثنان صديقين حقيقيين، لا تتطرّق إلى الموضوع. فالمسألة لا تستحق خطر إهانته أو إغضابه. قد تكون مشكلته ناجمة عن مشكلة صحية. إذا كنتما صديقين حميمين أو لديه صديق جيد في المكتب، يمكنك أنت أو صديقه القول له: "أريد أن أناقش معك موضوعاً يصعب عليّ استهلاله، لكني أودّ أن تقول لي إذا أزعجتك. أريدك أن تعرف أيضاً أني أهتمّ بك وأريدك أن تنجح هنا. لهذا السبب أقول لك، وبصفتي صديقك، أن رائحة جسدك مزعجة". قد تتمكّن أيضاً من نصحه بشيء نجح معك. أخبره أن مناقشة مشكلته ستبقى سرّية، واحرص على أن تكون كذلك. وإذا لم يكن أحد في المكتب قريباً منه كفاية جداً للتحدُّث معه عن المشكلة، يمكنك عندها ذكرها، بطريقة سرّية، أمام شخص في قسم الموارد البشرية ليتمكّن هو من التحدُّث معه.

مجاملة المكتب

يجدر بالذين يعملون في مكاتب مفتوحة مع الآخرين أن يكونوا شديدي الحرص لأن كل صوت ورائحة يصدرونها تؤثّر في كل شخص مجاور. في ما يلي بعض مشكلات التصرف التي تحصل مع موظفي المكاتب وكيفية تفاديها.

ما هذه الرائحة؟ هل تحضر الطعام إلى مكان عملك؟ لا يجدر بك تناول الأطعمة الكثيرة التوابل أو القوية الرائحة مثل اليخاني الدهنية، والبروكولي المطهو،

والخبـــز بالثوم، على مكتبك. جرِّب الغرفة المخصصة لتناول الطعام أو المطبخ أو الـــردهة أو غرفة الاجتماعات الفارغة أو حتى المساحة الخارجية. كن معتدلاً أيضاً في العطر الذي تضعه وافعل ما بوسعك للحؤول دون رائحة جسدك البشعة.

التـــبرُّج. مـــن غير الملائم بسط طلاء الأظافر، أو تدليك القدمين، أو قص الأظافر (صوت المقص!)، أو تمشيط الشعر، أو وضع الماكياج على مكتبك. افعلي ذلك في الحمام أو حتى في المنـــزل.

تلـــوُّث الـــضجيج. انتبه جيداً إلى إسهامك في ضجيج المكتب ومدى إلهائه للآخـــرين. أبـــقِ صوتك منخفضاً أثناء التحدُّث على الهاتف، واختصر المكالمات الهاتفـــية الشخـــصية، ولا تـــستخدم زر الصوت العلني في الهاتف أو تستمع إلى الموســـيقى بصوت عالٍ. أبقِ أيضاً محادثاتك مع الزملاء بصوت منخفض أو انتقلوا إلى غرفة الاجتماعات أو الممشى.

لا خصوصية. إذا كان باب المكتب مفتوحاً دوماً، فلا يعني ذلك أن زميلك غير مشغول على الدوام. صحيح أنه لا يمكنك الطرق على الباب، لكنك تستطيع في الواقـــع - ويجـــدر بك فعل ذلك - سؤال الزميل إذا كنت تستطيع الدخول. واختصر قدر الإمكان مسألة الوقوف أو الاتكاء على الحائط للتحدُّث مع الشخص في المكتب المجاور. وإذا كان الزميل الذي تريد التحدُّث إليه يتكلَّم على الهاتف، لا تبقَ واقفاً. جرِّب مرة أخرى.

18 الحدّ من أخطاء البريد الإلكتروني

ســؤال: تحدّثت كلاماً فارغاً عن مديري في بريد إلكتروني ثم أرسلته له بدل إرساله إلى صديقي في المحاسبة. ما الذي يجدر بي فعله؟

جــواب: صحِّح خطأك على الفور. توجَّه إلى مديرك قبل أن يأتي هو إليك وقـل لـه: "لا أصـدّق أني فعلت مثل هذه الحماقة. أنا فعلاً آسف". إذا كانت التعليقات الـتي كتبتها في البريد الإلكتروني تعبِّر عن إحباطك من طريقة تعاطي مديـرك مـع الأمـور، استفد من ذلك لمناقشة المشكلة. لكن إذا كانت هجوماً شخصياً، اعتذر كثيراً وافعل ما بوسعك للتأكد من محو تأثير الخطأ مع الوقت.

القواعد الذهبية لآداب البريد الإلكتروني

1. **إذا كنت لا تستطيع تعليق مضمون البريد على لوحة كبيرة ليقرأه الجميع، لا ترسـله.** ثمـة قـصص كثيرة حول بريد إلكتروني خاص تحول إلى سبب للإحـراج أمام العموم. ما من شيء خاص في البريد الإلكتروني. فمن السهل جداً على المعلومات الحسّاسة أن تصل إلى صندوق البريد الخطأ.
2. **انقـر على زر الإرسال فقط بعدما تتأكّد من أن رسالتك أصبحت جاهزة للإرسال.** دعها ترتاح قليلاً، وأعد قراءتها مرة جديدة قبل إرسالها. احتفظ بأية رسـالة قـد تكون دقيقة، باستعمال ميزة **المسودة أو الإرسال لاحقاً** لتوخّي السلامة.
3. **لا تحـاول الاختباء وراء بريد إلكتروني.** ناقش المواضيع الحسّاسة شخصياً أو عـبر الهاتف. هل أنت على وشك طرد موظف عبر البريد الإلكتروني؟ انسَ الأمر، وافعل ذلك وجهاً لوجه.
4. **اجعـل الرسـالة سـهلة القراءة.** استخدم حروفاً بسيطةً وواضحة. تجنّب

استعمال الأحرف الكبيرة في رسالتك. فهي مرادف للصراخ في البريد الإلكتروني، وتصعب أيضاً قراءتها.

5. **تحقّق من الأخطاء اللغوية.** حتى الرسالة البسيطة في البريد الإلكتروني تتطلّب بعض المعايير، لا سيما إذا كانت ضمن المراسلات المهنية.

6. **أعلن موضوع رسالتك.** إن استعمال السطر المخصّص للموضوع يساعد المستلم على فرز البريد وفقاً للأولوية.

7. **امتنع عن المزاح والرسائل المسلسلة.** أرسل بريدك التافه فقط إذا كنت تعرف أنه مرحّب به.

8. **احترم الخصوصية.** لا تشارك عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالآخرين إلا إذا كنت تعرف أن ذلك لا يزعجهم.

19 أهميةُ التحلّي بالدقة

سؤال: وصلت متأخراً خمس دقائق على مقابلة عمل لأني احتجت إلى وقت أطول مما توقّعت للوصول إلى هناك. لم أفز بالوظيفة، رغم أني كنت مؤهلاً لها. هل تأخري هو السبب؟

جواب: لا شك في أن تأخرك أثّر سلباً. فثمة قاعدة أساسية في مقابلات العمل: الحضور على الوقت. الانطباع الأول مهم، وإذا جعلت صاحب العمل ينتظر، سيكون صعباً جداً تبديل الانطباع السيئ الذي تركته. امنع ذلك من الحصول مرة أخرى: قم بجولة تجريبية بالتوجه إلى الشركة قبل يوم أو يومين من موعد المقابلة لمعرفة الوقت الذي تحتاجه للوصول إلى هناك، ثم خصّص بعض الوقت الإضافي (عشر دقائق إلى عشرين دقيقة) لضمان وصولك في الوقت المناسب يوم المقابلة. وإذا وجدت أنك ستتأخّر حتماً، يجدر بك الاتصال وإبلاغ المعنيين. اعتذر كثيراً (من دون اختلاق قصص) وقدِّر الوقت الذي تحتاج إليه للوصول، واسأل ما إذا كانوا يفضلون تغيير الموعد. اذكر ما إذا كان سبب التأخير شيئاً خارجاً فعلاً عن إرادتك (تعطل القطار، عاصفة ثلجية مفاجئة)، فربما قد تحظى باستقبال أكثر ودية.

عقد الصفقات وليس فسخها

هناك الكثير من النصائح الموجهة إلى الذين يجرون مقابلات بهدف الحصول على وظيفة بحيث إن النقاط الأكثر أهمية قد تضيع أحياناً. في ما يلي الأشياء الخمسة التي تعطيك رؤية واضحة في مقابلة من أجل وظيفة.

1. **كن دقيقاً في المواعيد.** حاول الوصول باكراً بحيث تكون هادئاً وعلى الوقت؛ أياً كانت الظروف. خصّص عشر إلى عشرين دقيقة إضافية لوقت رحلتك.

وإذا وصلت فعلاً قبل ثلاثين دقيقة، انتظر في مكان آخر حتى تصبح الساعة قبل خمس (أو حتى عشر) دقائق من موعد مقابلتك.

2. **كن مستعداً**. اقرأ معلومات عن الشركة أو المؤسسة في المجلات المتخصصة ومواقع الوب. اطلع على منتجات الشركة، وأسواقها، وخططها للنمو. كن مستعداً للحديث عن قدراتك وخبراتك، وخصوصاً نقاط القوة لديك. راجع سيرتك الذاتية، وأنعش ذاكرتك بتواريخ الوظائف التي شغلتها والمناصب التي توليتها. نقّح السيرة الذاتية عند الضرورة للإشارة إلى مجالات الخبرة الأكثر ارتباطاً بالوظيفة التي تتقدّم إليها. اطلب من زوجتك أو صديقك أو فرد من العائلة أن يتمرّن معك على المقابلة، أو تمرّن لوحدك واطرح على نفسك الأسئلة التي يحتمل أن تتلقّاها ومن ثم أجب عليها بصوت عالٍ.

3. **ارتدِ ثياباً لائقة**. لا شك في أن المظهر الخارجي يؤثّر خلال المقابلة. ولاختيار الملابس الصحيحة، توقّف قليلاً في ردهة الاستقبال في الشركة قبل أيام أو أسابيع من موعد المقابلة وانتبه إلى طريقة ملابس الآخرين. وإذا لم تتمكّن من زيارة الشركة قبل موعد المقابلة، اتصل واسأل مندوب الموارد البشرية أو شخصاً تعرفه هناك عن أسلوب الملابس. وأثناء اختيار ملابس المقابلة، اختر شيئاً أفضل من ذلك المعتمد قياسياً في الشركة. فإذا كان الرجال يرتدون عادة سروالاً وقميصاً رياضياً، ارتدِ أنت سروالاً وقميصاً مع ربطة عنق وسترة أو معطف رياضي. لكن لا تفرطْ في ذلك بارتداء ثياب وامضة أو لافتة للنظر، مثل القميص الساطع اللون أو المجوهرات الضخمة المتلألئة. وانتبه تماماً إلى معطفك، ومظلتك، ومحفظتك و/أو حقيبتك؛ فهي جزء من ملابس المقابلة، ويجب أن تكون مرتبة هي أيضاً.

4. **كن جذاباً**. ابتسم وكن حيوياً وانظر مباشرة في عينيّ الشخص الذي يجري معك المقابلة. هذه فرصتك لتثبت أنك ستمثّل الشركة جيداً، وأنك شخص قدير وواثق من نفسه. في الواقع، إن التحلّي بحماس وودية صادقين يجعل المقابلة إيجابية، ويترك انطباعاً حسناً.

5. **قُلْ "شكراً" مرتين**. تأتي أول شكراً عند انتهاء المقابلة، بالترافق مع نظرة في

العينين ومصافحة باليدين. يجب أن يكون الشكر واضحاً - "أقدِّر فعلاً الوقت الـــذي خصّصته للتحدُّث معي بشأن الوظيفة" - وليس مجرد كلمة شكراً. في تلك الليلة أو صباح اليوم التالي، اكتب شكرك الثاني. يمكن أن تكون رسالتك مكـــتوبة بالـــيد (بخـــط مفهوم) أو مطبوعة، ويمكنك أحياناً إرسالها بالبريد الإلكتروني. يعود إليك أنت أن تقرِّر الطريقة الأكثر ملاءمة لإرسالها. لا شك في أن القلـــم والـــورقة تقليديان أكثر وهما الخيار الأفضل في معظم الحالات. لكـــنك قـــد تقرِّر إرسال شكرك بالبريد الإلكتروني إذا كانت الشركة تهتمّ بالتكنولوجـــيا. في الواقع، إن الشكر بالبريد الإلكتروني أسرع؛ وخصوصاً إذا كان صاحب المقابلة سيسافر أو يتّخذ قراره بشأن المقابلات النهائية بعد يوم أو يـــومين مـــن مـــوعد مقابلتك. يمكنك دوماً إلحاق بريدك الإلكتروني برسالة مكتوبة. ولا حاجة لأن تكون رسالتك طويلة، وإنما تستعيد نقاط القوة لديك وتجيب على الأسئلة التي طرحت ربما أثناء المقابلة. أنه الرسالة بشكر صاحب المقابلة والتعبير عن أملك بنتيجة إيجابية. ضع رسالتك جانباً لقراءتها مجدداً قبل إرسالها للتأكد من أنها خالية من الأخطاء.

سؤال: يقدِّم لي مديري دوماً هدية في الأعياد. هل يجدر بي فعل الشيء نفسه أيضاً؟

جواب: في الإجمال لا. فقد يبدو ذلك مثل محاولة التملق لكسب الرضا. لكن لا بأس في الهدية المشتركة منك أنت وبقية الموظفين، شرط ألاّ تكون باهظة الثمن جداً، أو شخصية. وإذا كنت تعمل مع مديرك منذ أعوام، لا بأس في تقديم هدية صغيرة له.

مَن ينال هدية في العمل؟

هل يجدر بي تقديم هدايا الأعياد إلى الأشخاص الذين يعملون معي؟

أنت المدير، ويعود ذلك لك! لا شك في أنه تصرف لطيف وطريقة رائعة لتقدير موظفيك. وإذا قدمت الهدايا، افعل ذلك بطريقة شاملة؛ لا تعطِ فقط رئيس قسم واحداً، تاركاً القسمين الآخرين. ومن الأفكار الجيدة للهدايا نذكر الأطعمة اللذيذة؛ شهادات الهدايا؛ بطاقات لحضور المسرح أو حدث رياضي؛ كتب؛ أقراص مدمجة، أقراص دي في دي...

ماذا عن الزملاء؟

إن نظام تبادل الهدايا (حيث يسحب كل موظف اسماً ويعطي هدية للشخص الذي سحب اسمه) وحقيبة الأعياد هما طريقتان سهلتان وممتعتان لتبادل الهدايا مع الزملاء. (أو جرِّب التبادل العشوائي، حيث يتمّ سحب أرقام وفتح هدايا مجهولة المصدر وتبادلها). من شأن تبادل الهدايا هذا أن يبقي الكلفة منخفضة وقد يكون ممتعاً جداً. لا بأس في الهدايا المرحة، شرط ألاّ يتجاوز

المزاح حدود المقبول (لا أشياء غير محتشمة). كما أن الهدايا الصالحة للأكل سهلة واقتصادية: يمكنك إحضار علبة من البسكويت أو علبة من الشوكولاته لمشاركتها مع زملائك.

والزبائن؟

تملي سياسة الشركة مبدئياً ما إذا كنت تستطيع إعطاء وتلقّي الهدايا من الزبائن والبائعين. إذا كانت الهدايا مسموحة، لا يوجد سعر محدد (25 دولاراً مبدئياً). وإذا كنت تنوي تقديم هدية لزبون، تحقّق من سياسة شركته أولاً. فالهدايا الرمزية من شركاء العمل مقبولة عادةً، خصوصاً أثناء الأعياد. إذا تلقّيت هدية تخرق سياسة الشركة، من المهم إعادتها؛ مع شرح مهذّب لعدم إحراج مرسلها.

سـؤال: كيف أرفض بتهذيب طلبات الزملاء للتبرع لجمعية خيرية أو شراء أغراض لجمع التبرعات؟

جـواب: لا ترفض كل الطلبات، لأنك ستصبح حينها أقل من كريم. لكن الطلبات المتكرّرة من الزملاء لفتح محفظتك لأسباب مختلفة قد تجعلك تشعر وكأنه حُكم عليك بالموت. إذا لم تكن تريد المساهمة، قل ببساطة: "أتمنّى لو كان باستطاعتي، لكني أخشى أني لن أتمكّن من فعل ذلك هذه المرة". وإذا ساهمت للتوّ في جمعية أخرى، اشرح أنك تستطيع دفع مبلغ معين كل سنة وأنك تأمل في أن يتفهّمك الشخص. تفرض بعض المكاتب إرشادات تحدِّد التبرعات. إذا كانت مؤسستك لا تفعل ذلك، يمكنك اقتراح ذلك عليها.

الكلمات الصحيحة حين...

يخطب أو يتزوّج زميل في العمل. يمكنك القول: "أطيب التمنيات! أتمنّى لك السعادة!"، أو "أنا سعيد جداً لأجلك! ما هي مشاريعك؟" أعرب بصدق عن أمنياتك الطيبة لزميلك. لا تستفسر كثيراً عن اختيار الزوجة (هذا من اختصاص أهل العريس!)، ولا تسهب كثيراً في نصائح الزواج أو قصص الرعب.

تصبح زميلة حاملاً. عبِّري لها عن سعادتك، لكن لا تدخلي في التفاصيل الشخصية. امتنعي عن إعطاء النصيحة إلا إذا طلبت منك، وتجنّبي إعطاء أية نصيحة قد تتعارض مع رأي طبي حالي. ومن غير المستحسن مشاركة تفاصيل مخاضك ووضعك لطفلك أو أية قصص مرعبة أخرى سمعتها.

تجهض زميلة. الإجهاض هو موت يستلزم الحزن. كوني ودودة بالاعتراف بعمق الخسارة والتواجد قرب صديقتك إذا أرادت التحدُّث عن الأمر. لا تقولي

أبـــداً: "هـــذا لصالحك!" أو "إنما إرادة الله!" ولا تذكري أبداً أبداً، مهما كانت الظروف، أن الإجهاض نجم ربما عن شيء فعلته أو لم تفعله زميلتك.

يطلّـــق زمـــيل. الطلاق هو نوع آخر من الموت. من الأفضل الإصغاء بدل التكلم، رغم أنك قد تعطي نصيحة عملية، مثل كيفية العثور على رعاية للطفل أو التقدم بتصريح لضريبة الدخل، إذا طلب منك. ومهما فعلت، لا تقل أشياء مريعة بـــشأن الزوجة السابقة لزميلك ("كنت أتساءل متى ستتخلّص من تلك الحشرة!" الإجابة البسيطة - مهما كانت الظروف - هي "أنا آسف. شكراً لأنك أخبرتني".

يمـــرض زمـــيل. حين يكون زميلك أو قريب له مريضاً جداً، تصبح الأفعال أقـــوى من الكلمات. أظهر التعاطف بمساعدة الشخص في العمل وعدم التذمُّر من غيابه. احذر إذا حاول أحد التقليل من أهمية موقع الزميل خلال مرضه أو التفتيش في مكتـــبه أو ملفاتـــه (فهذا يحصل). أبقِ الشخص على إطلاع دائم بما يجري في المكتب؛ إذا كان متقبلاً لذلك.

خـــسر زمـــيل أحد أحبابه. اكتب تعازيك وقدّمها له. إذا كنت مقرّباً منه، احـــضر الدفن وقدّم التعازي. وإذا لم تكن مقرّباً، لا تستخدم هذه المناسبة كعذر للخروج من العمل. لا تعطِ أبداً تعليقات مثل "كانت هذه نعمة" أو "لحسن الحظ أن عذابـــه قد توقّف". إن موت شخص محبوب سيؤثّر حتماً على زميلك، ولذلك لا تتوقّع منه أن يعود كما كان خلال أسابيع.

يطـــرد زميل من العمل أو يكون ضحية ازدراء. تعاطف معه، لكن لا تطل المأساة بالتحدُّث كثيراً عن الموضوع. تقبّل الشرح الرسمي لزميلك عن سبب طرده، ولا تحـــاول أن تتصوّر معه السبب. إذا كان بإمكانك تقديم مساعدة عملية، افعل ذلك؛ كتقديم توصية، أو تحديث السيرة الذاتية، أو التوجيه إلى وظائف.

22 مشكلة جديدة: حجرة الحمام تتحوّل إلى كشك هاتف

سؤال: كنت في الحمام في مطعم، والمرأة الموجودة في الحجرة المجاورة لي تتكلّم على هاتفها الخليوي! كنت مجبرة على سماع حديثها، فيما النساء الأخريات ينتظرن في الصف للدخول إلى الحمام. هل كان بوسعي فعل أي شيء؟

جواب: ألا يوجد مكان خصوصي؟ تظنين أنك ستكونين بمنأى عن الاتصالات الهاتفية المزعجة في الحمام! والشخص الذي يجري اتصالاً هاتفياً هناك ينتهك خصوصيتك بإجبارك على الإصغاء. من دون أن ننسى أنه يحتل الحمام! لا يسعك فعل الكثير بشأن هذا السلوك المزعج أثناء تواجدك في حجرة الحمام المجاورة، لكن عند مغادرة الحمام، يمكنك إطلاع مدير المطعم على المشكلة. أظن أنه يجدر بالمطاعم أن تضع لافتات تحظّر فيها استعمال الهاتف الخليوي في الحمامات. في غضون ذلك، اسمعوا يا مستعملي الهاتف الخليوي: حين تشعرون بحاجة ملحّة لإجراء اتصال، افعلوا ذلك في الخارج.

المشاكل الخمس الأساسية للهاتف الخليوي:

التحدّث بصوت عالٍ جداً

حين تجري اتصالاً أمام العموم، تحدّث بصوت منخفض قدر المستطاع. لا تصرخ في هاتفك. فالتحدُّث بصوت عالٍ يجبر جميع من حولك على الاستماع لك.

ترك زر الرنين قيد العمل في الأماكن الهادئة

يفترض بالمسارح وأماكن العبادة والمدافن أن تكون دوماً أمكنة خالية من الهواتف الخليوية؛ تماماً مثلما يفترض أن تكون معظم المساحات المغلقة (مثل

الحمامات العامة) حيث لا تستطيع الابتعاد مسافة عشرة أقدام عن الآخرين. أوقف تشغيل زر الرنين ودع الهاتف يستقبل الاتصالات إلى أن تصبح في مكان تستطيع التحدُّث فيه بحرية من دون إزعاج أي كان. وإذا توجَّب عليك أن تكون "على السمع" لسبب ما، اترك الهاتف في نمط عدم الرنين (Vibrate) وتحرّك بهدوء للإجابة عليه في مكان لا يزعج أحد.

تجاهل الذين أنت معهم

يفترض بالأشخاص الأحياء أن يحظوا بأولوية على الأصوات الخالية من الأجسام. فإذا أردت أن يشعر أقرباؤك أو أصدقاؤك بأنهم من الصف الثاني - هل هذا ما تريد فعله؟ - أجرِ إذاً اتصالاتك الهاتفية أو تلقّاها فيما تكون وسط محادثة معهم. (لكن إذا كان اتصالك المفاجئ حالة طارئة، لا تتردّد. في هذه الحالة، سوف يتفهّمون).

إكثار الاتصالات أمام العموم

اختصر الاتصالات قدر الإمكان في وسائل النقل العامة، أو أثناء الوقوف في رتل أمام المصرف أو المتجر، أو داخل صالات السينما، أو في الأماكن المزدحمة مثل المطارات. فالانتقال من اتصال إلى آخر (ولا سيما لتمرير الوقت) يثير في النهاية غضب أكثر الأشخاص تفهماً. باستثناء الحالات الطارئة، اختصر اتصالاتك أو انتقل إلى مساحة أكثر خصوصية.

استعمال لغة مسيئة

إذا توجب عليك إسماع حديثك للآخرين، لا تضف الشتيمة إلى الأذية باستعمال كلمات مهينة أو عبارات بذيئة ("... وهكذا سارت عمليتي...").

5

التعبير بالكلمات

23 توقيع بطاقات المعايدة

سؤال: هل من المبتذل إرسال بطاقات المعايدة مع اسمك مطبوع في داخلها؟ فهذا أسهل كثيراً من توقيع 100 بطاقة.

جواب: إن بطاقات المعايدة التي يكون اسمك مطبوعاً فيها بدل توقيعك ملائمة أكثر للاستعمال المهني، لكنّ الأشخاص يستعملون أحياناً هذه الطريقة المختصرة في بطاقات المعايدة الشخصية لأنهم لا يملكون الوقت الكافي. لن تؤنّبك شرطة السلوك الأخلاقي لاستعمالك بطاقات معايدة مطبوعة، لكن توقيع كل بطاقة بنفسك لأصدقائك يضفي ميزة دافئة وشخصية. إليك بعض الأفكار لتخفيف الضغط: اختصر لائحتك، أو اختر عيداً آخر أقل زحمة، لإرسال معايداتك.

الرسائل الإخبارية الجديرة بالانتباه

ثمة طريقة مختصرة أخرى لإرسال بطاقات المعايدة وهي إرسال الرسائل الإخبارية، التي هي في الواقع رسائل تلخّص الأخبار الشخصية للعائلة خلال السنة. في أفضل الأحوال، تكون هذه الرسائل طريقة فعّالة وممتعة لإطلاع الأصدقاء والأقارب على أخبار العائلة. وفي أسوأ الأحوال، تكون رسائل موضوعية تستحق لقبها: رسائل "اقرأ واضحك". في ما يلي بعض الاقتراحات لإعداد رسالة إخبارية خاصة بالمعايدة تكون ممتعة عند القراءة وليست مصدر إزعاج أو مجموعة من النكات.

ما يجب فعله:

- ابعث الرسائل الإخبارية الخاصة بالمعايدة فقط للذين تظن أنهم مهتمّون فعلاً بأخبار العائلة.
- دع رسالتك تقتصر على صفحة واحدة أو أقل.

- اجعل الرسالة إيجابية وليست شخصية جداً.
- أدرج فيها تحية شخصية مكتوبة بخط اليد - "عزيزي فلان" - بدل الاكتفاء بالقول "أيها الأعزاء".
- وقّع كل رسالة على حدة لجعلها شخصية أكثر فأكثر. وحاول عند الإمكان إدراج ملاحظة ودية صغيرة، مثل "كيف حال منزلك الجديد؟ نودّ سماع أخبارك!"

لا تفعل:

- التباهي. لا بأس في القول: "كنتُ ووسام محظوظين كفاية لزيارة أوروبا خلال شهر سبتمبر الماضي"، لكن عبارة مثل "أمضينا أنا ووسام أسبوعاً في أحد أفخم المنتجعات الفرنسية وشعرنا بترف حقيقي" تبدو مثل "فلينفطر قلبك لوعة!" وكذلك هي الحال بالنسبة إلى الإفصاح عن علامات ولدك المراهق التي تعتبر شبه مثالية.
- إدخال التفاصيل المضجرة أو الشنيعة. فالناس لا يريدون قراءة الأخبار المملّة لصغيرك في النادي الرياضي أو أخبار عمليتك الجراحية.

سؤال: كيف أدعو الآخرين إلى مطعم وأعلمهم أن كل واحد سيدفع ثمن وجبته؟

جواب: ترتبط المسألة بكيفية تعبيرك عن أفكارك. اتصل بأصدقائك أو أقاربك وقل: "جهاد، هل تريد أنت ونادِيا أن توافيانا إلى ساحة البرج ليلة السبت؟ سوف نخبر نادين وحسام أيضاً. رأينا أنه من الممتع أن نتناول نحن الستة العشاء معاً خارجاً. أبلغني إذا كنت تريد المجيء وسأتولّى أنا الحجز". عند توجيه الدعوة بهذه الطريقة، يتّضح جلياً أنك المنسق الاجتماعي فقط ولست المضيف، ويفترض بالتالي أن يفهم كل واحد أنه سيدفع ثمن وجبته. لكن إذا قلت: "سوف نتناول العشاء في ساحة البرج"، أو أرسلت دعوة مكتوبة مع هذه الكلمات، فسوف يفترض ضيوفك أن العشاء على حسابك.

الدعوة الصحيحة

يفترض بالدعوات أن تشتمل على من، وماذا، ومتى، وأين، ولماذا. في بعض الأحيان، ثمة معلومات أخرى يرغب ضيوفك في معرفتها أيضاً. إليك كيفية إطلاعهم على ما يجب:

قواعد الثياب. في الدعوات الرسمية، تتمّ طباعة أو كتابة ملاحظات مثل "ربطة عنق سوداء" أو "ربطة عنق بيضاء" في أسفل الزاوية اليمنى. وفي الدعوات غير الرسمية، من غير الضروري ذكر قواعد الثياب، لكن الضيوف سيرحّبون بأي توجيه تقدّمه إليهم، مثل "اللباس غير رسمي" أو "اللباس رسمي" أو "الرجاء عدم ارتداء الجينز" أو "السترات ضرورية من فضلكم". في حال عدم ذكر أية ملاحظة بشأن الثياب في الدعوة، وبقي المدعو محتاراً، لا بأس في سؤال المضيف أو المدعوين الآخرين.

"لا هــدايا من فضلكم". كان الأمر يعتبر ممنوعاً في ما مضى (وما زال غير ملائم في دعوات الزفاف)، يجوز الآن إدراج عبارة "لا هدايا من فضلكم" في أسفل بطاقــة الدعوة، كما عند الدعوة لحفلة بمناسبة ذكرى مولد شخص. كما يمكنك إخبار المدعوين بذلك شخصياً أو عبر الهاتف.

"الرجاء إحضار ثوب السباحة". إذا كنت تودّ أن يحضر ضيوفك معهم أي شــيء خــاص، اذكــر ذلك في الدعوة. "حوض السباحة مفتوح! لا تنسَ ثوب السباحة والمنشفة".

حواضــر البــيت. هــذه الحفلات، التي يسهم فيها كل الضيوف بإحضار الطعــام، هــي طــريقة سهلة وممتعة ليتشارك الأهل والأصدقاء أطباقهم المفضلة ويسهروا معاً. من المهم أن تكون واضحاً إذا كانت السهرة من هذا النوع، وعليك بالــتالي ذكــر المــسألة في بطاقة الدعوة أو إخبار الأشخاص إذا كنت تدعوهم شخــصياً. قد ترغب أيضاً في تعيين أنواع الطعام (مقبلات، سلطات، يخاني) لجعل قائمة الطعام متنوعة. يمكنك ذكر ذلك أيضاً على بطاقة الدعوة.

مــتى ستنتهي الحفلة؟ في الإجمال، من غير المهذّب أو الضروري ذكر موعد انــتهاء الحفلــة علــى بطاقات الدعوة، وإن كان هناك استثناءات. تشمل هذه الاســتثناءات الدعوات لحفلات الأولاد (إذ يحتاج الأهل إلى معرفة متى يجدر بهم إرجاع أولادهم) والدعوات إلى حفلات تسبق أحداثاً أخرى، مثل حفلة الكوكتيل التي تسبق مباراة، أو الغداء الذي يسبق اجتماع عمل. في هذه الحالات، يتمّ ذكر مــوعد انتهاء الحفلة للسماح للضيوف بالانتقال إلى المكان التالي. يتمّ أيضاً ذكر مواعيد انتهاء الحفل في حفلات الافتتاح، حين يستطيع الضيوف الحضور والذهاب متى أرادوا ضمن الساعات المحدّدة.

6

اللقاء العاطفي المهذّب

25 قواعد الانفصال

سؤال: أنا مستعد لإنهاء علاقة عاطفية. هل من الأفضل إبلاغ الخبر في مكان عام مثل المقهى، أو في منزلي؟

جواب: يُفضَّل اللقاء الخصوصي. فمن الأفضل منح الشخص الذي تنفصل عنه كياسة عدم مراقبته من قبل أشخاص آخرين في مثل هذا الوقت الصعب. لذا، من غير الملائم إعلان الانفصال في أماكن عامة على أمل أن يساعد حضور الآخرين في إبقاء الأمور هادئة. وإبلاغ أخبارك في مكان هادئ مثل منزلك - أو حتى على طاولة بعيدة في مطعم - يبقى طريقة أفضل وأكثر لطافة. فكِّر في مشاعر الشخص الآخر. وتأكَّد من أنه مسيطر فعلاً على أعصابه قبل المغادرة. فالشخص الغاضب أو المنفعل جداً لا يجدر به القيادة أو المغادرة لوحده. وإنهاء العلاقة لا يعني أنه يصحّ تجاهل مخاوفك على سلامة ورفاهة من كان معك قبلاً.

العودة إلى المواعدة

بالنسبة إلى شخص خسر زوجته بسبب طلاق أو موت أو عانى مرارة انفصال علاقة، قد يكون صعباً جداً الشروع في المواعدة مجدداً، ويعمد الأشخاص غالباً إلى تعليق حياتهم الاجتماعية. لكن عاجلاً أم آجلاً، يقرّر معظم الأشخاص أنه حان الوقت لاتخاذ خطوة حاسمة والعودة مجدداً إلى اللقاءات العاطفية. وحين يأتي هذا الوقت، من المفيد التفكير في هذه النصائح بشأن ما يجب وما لا يجب فعله:

امنح نفسك الإذن لكي تستمتع بصحبة الأشخاص الآخرين. والمواعدة العاطفية ليست التزاماً لمدى العمر. إنها فرصة للتعرف إلى شخص آخر، وفعل شيء مختلف، والاستمتاع لبضع ساعات.

افهم أن الأوقات تغيّرت. إذا كنت عصبياً بشأن أصول المواعدة الجديدة، تحدّث مع شخص من جيلك يواعد شخصاً آخر للحصول على صورة أوضح بشأن سير الأمور في مجتمعك. فأعراف المواعدة قد تتغيّر كثيراً وفق المناطق والثقافات والأعمار، وسوف تشعر بثقة أكبر حين تعرف ما يجدر بك توقعه.

حدّد معايير أساسية لنفسك وللقاءاتك العاطفية. قرّر ما الذي كنت تنوي كسبه من هذه العلاقة؛ صداقة أو أكثر. فكّر في المزايا التي تبحث عنها في الشريك المحتمل وقيّم مزاياك أنت. سوف تكتشف ربما أن توقعاتك من الآخرين تبدّلت جذريا عما كانت في أيام المواعدة السابقة، وأنه لديك ما تقدّمه أكثر مما كنت تعتقد.

أخبر الشخص الذي تواعده عن مسؤولياتك العائلية. فإذا كان لديك أولاد (سواء كنت تتولّى رعايتهم أم لا) أو إذا كنت تهتمّ برعاية أحد أفراد العائلة، عليك إطلاع الشخص الذي تواعده على مسؤولياتك. بالإضافة إلى ذلك، من الأفضل أن تعرف منذ البداية ما إذا كان الشخص الذي تواعده مهتماً أو غير مهتم في علاقة تتكامل مع عائلة.

أخبر أولادك بمواعدتك وعرّفهم على الشخص الجديد الذي تواعده. واعلم أن الأولاد من أي عمر كانوا يملكون دوماً أسئلة، تنبع من خوفهم على الأهل أو قلقهم من أن تؤثّر العلاقة الجديدة في العائلة. فالأولاد لا يحتاجون فقط إلى الطمأنينة، وإنما يحتاجون أيضاً لأن يعرفوا أن أهلهم لهم الحق في حياة اجتماعية.

لا تنحرج من التعبير عن مشاعرك وتفضيلاتك وطرح الأسئلة على الشخص الذي تواعده. فإذا كنت ترتاح أكثر في مشاركة نفقاتك، قل ذلك. قدّم الاقتراحات والبدائل حين يسألك شخص عما تودّ فعله أو يقترح عليك نشاطاً لا تحبّه.

سؤال: أعرف زوجة أخي جيداً منذ أيام الثانوية وما زلنا صديقتين رغم أنها تطلّقـت الآن مـن أخي. لكننا لا نعرف كيف نعرّف عن بعضنا أمام الأشخاص الذين لا يعرفون تاريخنا العائلي.

جـواب: إذا لم يكن هناك سبب للإشارة إلى العلاقة الماضية، يمكنكما التعريف عـن بعـضكما وآخرين من عائلتيكما بالاسم والشهرة. يمكنك القول: "هذه ناديا الرفاعي التي أعرفها منذ أيام الثانوية". وإذا كانت شهرتكما هي نفسها وسأل شخص آخر إذا كنتما قريبتين، يمكنك القول لا بكل ثقة. لكن إذا أردت فعلاً وصف العلاقة - وهذا خيارك أنت - قولي شيئاً وجيزاً وسريعاً، مثل "كنا في السابق قريبتين، لكننا لا نـزال صـديقتين حميمتين". ومن ثم حوّلي المحادثة إلى اتجاه آخر. بهذه الطريقة، يكون استعمال كلمة زوجة أخي السابقة أفضل وأكثر ودّية من القول مطلّقة أخي.

الطلاق: لا سبب للاحتفال

إن إطـلاع الآخـرين على طلاق يجب أن يتمّ بلباقة وحساسية. ثمة موضة جديـدة (وإنما لحسن الحظ غير منتشرة) تقضي بالاحتفال بالطلاقات الجديدة أمام العموم من خلال إقامة "حفلات استقلال" وإرسال عبارات وبطاقات "مضحكة" لإعـلان الطلاق (هذا في الغرب وليس في العالم العربي). فإعلان الطلاق ليس وقتاً ملائماً لأي سلوك يحطّ من قيمة زوجتك السابقة. ومن الفظّ جداً معاملة الزوجة الـسابقة على أنها مصدر للسخرية، فضلاً عن أن ذلك لن يفيد أحداً على المدى الطـويل. كمـا أن الطعـن المعنوي بالزوج السابق قد يسبّب ألماً للأولاد الذين يواجهون تكيفات صعبة بعد الطلاق. وكما أن هذه الأسباب ليست كافية، تؤدّي حفلات الطلاق غالباً إلى عكس النتائج المرجوة، بحيث تجعل الشخص الذي يحتفل، وليس الزوجة السابقة، يبدو وكأنه عديم الشفقة وغير حسّاس.

27 الخجل من التعرُّف على أحد عبر الشبكة

سؤال: تعرّفت إلى صديقي قبل عام تقريباً عبر خدمة للمواعدة عبر الإنترنت. وغالباً ما يسألوننا: "كيف تعرّفتما؟" أنـزعج من التكلم عن ذلك. ما هي الطريقة غير الملزمة وإنما الصادقة للإجابة على السؤال؟

جواب: لا خجل في الاعتراف بأنك تعرّفت إلى صديقك عبر شبكة الإنترنت من خلال خدمة للمواعدة. فالأشخاص يتعرّفون إلى بعضهم عبر الشبكة كل يوم، وقد تكون طريقة رائعة للتواصل. لكن إذا كنت غير مرتاحة لذلك، فلا حاجة إلى مشاركة قصة تعارفكما. أجيبي بدل ذلك بقصة مسلية عن أحد لقاءاتكما الأولى: "حسناً، ثمة قصة أفضل تروي ما حدث خلال لقائنا الثالث، حين أخذني حسام للتزلج للمرة الأولى". يمكنك القول أيضاً إنكما التقيتما بالصدفة (وهذا صحيح). وإذا ألحّ الشخص للحصول على المزيد من المعلومات، غيّري الموضوع. قولي: "لا أريد التكلم عن هذا. إنها قصة قديمة. هل تريدون أن تسمعوا أخبار الرحلة البحرية التي نودّ القيام بها في شهر يناير؟"

آداب المواعدة عبر الإنترنت

رغم كل الإجراءات الوقائية للمواعدة، تبقى خدمات المواعدة عبر الشبكة جديدة نسبياً، ولا تزال إجراءات السلامة وآداب التصرف *قيد الإعداد*. يفترض بالنصائح التالية أن تساعد المشتركين في الاستفادة قدر الإمكان من وقتهم ومالهم:

- استعمل خدمة مشهورة. تحقّق منها قبل الاشتراك فيها. كيف؟ احصل على مراجع من الأصدقاء أو ابحث عن لوحات الرسائل حيث يناقش الأشخاص تجاربهم.
- كن صادقاً أثناء التعريف عن نفسك، وأرسل صورة واحدة حديثة لك. اقرأ ما كتبته عن نفسك بعناية.

- أجب حين يتّصل بك شخص ما، حتى لو لم تكن مهتماً؛ فالرسالة السريعة المعبّرة عن شكر واعتذار لبق كافية. وإذا لم تعد متوافراً، أبلغ ذلك، لكن لا تستعمل هذا العذر إذا استمريت في استعمال الخدمة بالاسم نفسه.
- إذا استعمل أحدهم لغة غير ملائمة أو مهينة، لا تجب. وإذا استمرت المسألة، أبلغ الخدمة.
- احمِ نفسك من خلال عدم إعطاء أية معلومات شخصية؛ كالشهرة، أو عنوان المنزل، أو رقم الهاتف، أو عنوان البريد الإلكتروني، أو عنوان المكتب ورقمه.
- اجعل اللقاءات الأولى في مكان عام مع مدة محدّدة. يفترض بساعة واحدة أن تكون كافية لتقرّر ما إذا كنت تريد لقاء الشخص مجدداً. أخبر صديقاً أو أحد أفراد العائلة إلى أين ستذهب وكم تتوقّع أن يدوم اللقاء.

ثمة خدمات أفضل من غيرها للتخلّص من الأشخاص غير المرغوب فيهم، ويستطيع المستخدم الذكي أن يتحفّظ في تصديق كلام الأشخاص الآخرين. والمبالغة في النقاط الجيدة هي ميزة إنسانية، وهذا أمر سهل جداً على الإنترنت. إذا كنت مهتماً بشخص ما ولكنك غير واثق تماماً من ادعاءاته، ثق في حدسك وتخلّص من أي واحد يبدو غريباً أو يجعلك غير مرتاح.

28 الدفع أو عدم الدفع؟

معضلات المواعدة

سؤال: أنا مطلقة منذ فترة وجيزة والتقيت للتوّ برجل أودّ الخروج معه. هل أستطيع دعوته للخروج معي؟ وإذا فعلت، هل يعني ذلك أنه يجدر بي أنا الدفع؟

جواب: تشير الاستطلاعات إلى أن معظم الرجال لا يزالون يفضّلون أن يكونوا هم الذين يدعون المرأة للخروج معهم، ولا تزال معظم النساء يفضّلن أن يتلقّين الدعوة. لكن كما هي حال العديد من العادات هذه الأيام، لم تعد مسألة من يدعو من متحجرة. فإذا أردت الخروج معه ولم يوجّه إليك الدعوة، لا تسرفي في اتباع قواعد السلوك. توجّهي إليه واعرضي عليه السؤال. قد تكون هذه بداية علاقة جميلة! وعند دعوته للخروج، تقولين فعلياً إنك تنوين الدفع. وإذا لم تتّفقا مسبقاً على تجاوز تقليد دفع المضيف أو قرّرتما تشارك النفقات، يكون الشخص صاحب الدعوة هو من يدفع الفاتورة. لكن إذا كنتما في المسرح أو المطعم وأصرّ الرجل على أن يدفع، لا تحدثي جلبة بشأن الفاتورة. اشكريه واقبلي عرضه بتهذيب.

الشهامة المتكافئة الفرص

لحسن الحظ، إن الشهامة لم تمت. لكنها لم تعد اليوم ترتبط بإنقاذ الرجال للنساء وحمايتهنّ بقدر ما تتعلّق بمراعاة الآخرين. الإمساك بالباب للشخص الذي خلفك، أو مساعدة صديق على ارتداء معطفه، أو الوقوف لإلقاء التحية على شخص وصل حديثاً؛ يفترض بالشخص المهذّب أن يعتمد هذه التصرفات مع الجميع، بصرف النظر عن الجنس. وإذا أصرّ رجل على أداء دور الرجل الشهم بكل معنى الكلمة، وكان ملاطفاً خصوصاً لامرأة، فيجدر بها ألاّ تشعر بالانزعاج. فمهما كانت حوافزه، فهو ما زال يحاول أن يكون لطيفاً.

في ما يلي بعض الشهامات القديمة، التي جرى تحديثها وأصبحت تنطبق على كلا الجنسين:

- **الإمـــساك بالـــباب.** الشخص الذي يصل إلى الباب أولاً يمسك به لإفساح الطريق أمام الآخرين.
- **الخروج من المصعد.** الشخص الأقرب إلى الباب هو من يخرج أولاً.
- **المساعدة على ارتداء معطف.** أي شخص يواجه مشكلة في ارتداء معطف أو كنـــزة يجب أن يحظى ببعض المساعدة، بصرف النظر عن جنسه.
- **دفع ثمن الوجبة.** الشخص صاحب الدعوة هو الذي يدفع.
- **الوقـــوف.** النهوض لإلقاء التحية على شخص ما هو أمر مهذّب؛ وهذا مهمّ خصوصاً حين يكون الشخص كبيراً في السن أو زبوناً أو أعلى منك شأناً في العمل. وهذا ما يجب فعله أيضاً أثناء تعريفك إلى شخص ما.
- **المشي في الجهة الخارجية.** العرف القائل بأن يمشي الرجل بين رفيقته والشارع كـــان متبعاً في الأيام التي كانت فيها العربات تقذف الوحل ولا بدّ من حماية ملابـــس النـــساء. في هذه الأيام، لم يعد يهمّ من الشخص الذي يمشي على الرصيف لجهة الشارع.
- **مصافحة الأيدي.** جرت العادة قبلاً أن ينتظر الرجل حتى تمدّ المرأة يدها ليمدّ هـــو يده. اليوم، بصرف النظر عن الجنس، يجدر بالأشخاص مصافحة أيديهم عند لقائهم ببعضهم، ولا يهمّ من يمدّ يده أولاً.
- **المـــساعدة في حمل شيء ما.** الجار أو الزميل - أو أي شخص - الذي يحمل كمية كبيرة من الكتب أو العلب سيقدّر حتماً المساعدة من أي شخص مجاور له.

سؤال: خرجت في موعد مع رجل لطيف فعلاً، لكني لست مهتمّة باللقاء به مجدداً. اتصل بي ثلاث مرات طالباً لقاء ثانياً. كيف أبلغه قراري بحزم وإنما بتهذيب؟

جواب: يفهم معظم الأشخاص القصد بعد الرفض مرات عدة. لكن إذا أصرّ، عليك أن تكوني حازمة؛ وليس فظّة. عبّري صراحة عن مشاعرك. يمكنك القول: "جهاد، أنا مسرورة جداً لأنك تريد الخروج معي، لقد أمضيت معك وقتاً جميلاً، لكني لست مهتمّة فعلاً بمواعدتك". حين يوجد سبب حقيقي، لا بدّ من قوله: "أنا أواعد حالياً شخصاً آخر" أو "اتخذت قراراً شخصياً بعدم مواعدة أي شخص أعمل معه". تجنّبي الملاحظات التي قد تمنح الشخص أملاً زائفاً. لا تميلي إلى الإهانات الشخصية أو تختلقي الأعذار التي ستطاردك لاحقاً.

كشف الكذب في الموعد الأول

مواعيد "على طريقتي أو لا شيء". يجب السيطرة على هؤلاء المتعجرفين الحقيرين. الشخص الذي يدعو إلى اللقاء يملك عادة خطة في عقله، لكن الرغبة في الاستشارة والتسوية تظهر احتراماً حقيقياً.

المتهتكون. إن معاملة الشخص الذي تواعده كما لو أنه بلاء أزرق بحيث تتركه يناضل لوحده في اللقاءات الاجتماعية هي جريمة عاطفية. فالانتباه إلى الشخص الذي تواعده وتعريفه إلى الآخرين هو لياقة شائعة.

التباهي الاجتماعي. أمثلة: الرجل الذي يظن أنه مهمّ أو غني جداً بحيث يستطيع التنمّر على رئيس الخدم، والمرأة التي تغفل أسماء كما لو أن بعض الأشخاص المهمين هم أعزّ أصدقائها. إن جعل الآخرين يشعرون بأنهم أدنى

مستوى من خلال رفع شأنك هو أمر فظّ، والتكلم عن الغرباء، مهما كانوا معروفين، هو أمر ممل.

الغزل الفاضح. الانتباه إلى الأشخاص الآخرين أمر طبيعي. لكن توجيه نظرات غرامية للرجال أو النساء الآخرين يظهر قلّة احترام للشخص الذي تواعده.

العناق المفرط. في الأماكن العامة والخاصة، يعاملون الشخص الذي يواعدونه مثل دمية جميلة؛ أي تربيت، عناق، تقبيل ولمس فيما الأمر ليس مستحسناً. إن عدم إدراك المساحة الشخصية يجعل أصحاب العناق المفرط يبدون وكأنهم لم يتعلّموا أبداً الفرق بين الحركة الجسدية المقبولة والعناق والتشبث المستمرين.

الشخص الذي يعيش في الماضي. كان صديقها الأخير غريب الأطوار. كانت زوجته الأولى تخونه مع الرجل فلان. هذا مثير... لدرجة معينة. لكن بعد هذه الدرجة، نادراً ما يكون التذكُّر المستمر لعلاقة ماضية مهماً للشخص الذي تواعده حالياً. فالأمر يصبح مضجراً مضجراً مضجراً.

ناكث الوعود. لا يزال بعض الأشخاص المتخلفين ينهون علاقة عاطفية من خلال الوعد بالاتصال فيما لا يملكون النية لذلك. يسهل القيام بمثل هذا الوعد لكن النكوث به مؤلم جداً.

7

مسائل عائلية

30 تمرير الحبش والامتناع عن النكات القذرة؛ أو إبقاء محادثات العشاء مهذّبة

سـؤال: هل من طريقة لمنع جد زوجي من إخبار نكات وقصص غير مهذّبة في حفلة عشاء الشكر؟ نحبّ وجوده معنا، لكن ابني البالغ من العمر ثماني سنوات يحظى بنموذج سيئ من خلال تصرفات الجد!

جـواب: حدِّدي بعض "القوانين المنـزلية" وتشاركيها مع جد زوجك قبل أسـابيع من موعد العشاء. قولي له: "جدي، أنا متشوّقة جداً لرؤيتك في السادس والعشرين من الشهر، لكننا نريد أن نطلب منك الاحتفاظ بالنكات غير المحتشمة لما بعد العشاء؛ وبعيداً عن الأولاد". دعيه يعرف أن قصصه تؤذي بعض أفراد العائلة، وهـي غـير ملائمة للصغار. اطلبـي منه الامتناع عن قول النكات غير المحتشمة بحـيث تكون حفلة العشاء مسلية لكل المجموعة. لا تعظيه أو تقولي له إنه عليه أن يتغيّـر؛ شدِّدي فقط على أن عطلات الأعياد مخصّصة لكل الأعمار في منـزلك. لكـن ما من شخص معصوم عن الخطأ، إلا إذا أردت عدم دعوته (وهذه خطوة مـزعجة لا ننصحك باتخاذها)؛ كوني مستعدّة لتغيير الموضوع بسرعة إذا تحوّلت محادثته إلى ما هو محظور.

دليل نجاح الاجتماع العائلي

غالـباً مـا تجتمع العائلات الكبيرة في عطلات الأعياد، واللقاءات العائلية. وبعـض الذين يعيشون بالقرب من بعضهم يجتمعون على نحو أكثر انتظاماً. خفّف من التوتر وركّز على المتعة مع هذه النصائح المفيدة:

توزيـع المسؤوليات. اعرض المساعدة حين يقيم أحد أفراد العائلة حفلة للمّ الـشمل. إذا كـنت تعيش بالقرب منه، حاول أن تتناوب الأعمال بينك وبينه.

وخلال الحفلة، يتوجّب على الكبار التناوب على مراقبة الأولاد.

التكــيُّف مــع أساليب ترفيه مختلفة. تحبّ زوجة أخيكِ تحضير كل شيء بنفـسها، فيما تفضلين أنت حفلات حواضر البيت، ويصرّ العم جهاد على دعوة الجميع لتناول الغداء خارجاً. احتفلوا بالتنوع.

عدم إحضار مشاكل العائلة إلى الحفلة. ليس الوقت ملائماً للتذمُّر. كما أن الحـديث الـسلبـي عـن شخص غير موجود قد يصل ربما إلى مسامعه ويؤذي مشاعره. امتنع أيضاً عن إزعاج الذين أنت برفقتهم.

التساهل مع مخبري القصص. طالما أن القصص ليست على حساب شخص آخـر، فـإن قـصص الماضي (حتى لو كانت مكرّرة) هي طريقة لتعليم الأجيال الجديدة والأقارب الجدد تاريخ العائلة.

قبول نكات الآخرين. كن متساهلاً مع النكات غير المؤذية.

31 ماراثون زيارات الأعياد

سؤال: لقد تزوّجنا في شهر يوليو الماضي، ودعانا أهلي وأهل زوجي لقضاء عطلـــة الأعياد. نحب رؤيتهم جميعاً، لكننا نعيش على بعد مئات الأميال. وزيارة العائلتين تعني قضاء معظم عطلتنا على الطرقات أو في المطارات.

جـــواب: مـــع وجـــود العديد من العائلات التي تفصل بين أماكن إقامتها مسافات كبيرة هذه الأيام، أصبحت هذه معضلة شائعة. عليك أنت وزوجك أن تقـــرّرا مـــا الذي تريدان فعله. قد تقرّران زيارة عائلة ما هذه السنة وعائلة أخرى الـــسنة المقبلة. العبا "طرة نقشة" لتفادي أي مظهر تفضيلي. (بعض الأزواج الذين يناوبون السنوات مع عائلاتهم يدخلون أيضاً عطلة الفطر والأضحى ضمن المعادلة: هـــذه السنة عطلة الفطر مع عائلته والأضحى مع عائلتها. والسنة المقبلة، سيكون العكـــس. بهذه الطريقة، يمكن مشاهدة كلتا العائلتين خلال عطلات الأعياد). ثمة خـــيار آخـــر يقضي باستضافة كلتا العائلتين خلال شهر رمضان، رغم أن الجمع الكـــبير لـــضيوف آتين من بعيد هو توتر بحدٍّ ذاته. لا يرغب أي من الأهل على الأرجح في أن تكون عطلتكما اختباراً للقدرة على التحمُّل. وإذا أخذت وقتك في شـــرح وضعك ومشاعرك، يفترض أن يكونوا متفهّمين. وإذا قرّرت عدم السفر، اتصلي بالأهل يوم العيد في وقت تتاح لك فرصة التكلم مطولاً معهم.

اتّبع هذه القواعد الأساسية في الآداب أثناء المكوث مع الأقارب. عامل أفراد عائلة المضيف باحترام مثلما تفعل مع الأصدقاء.

حدّد مواعيد ملائمة للزيارات. تكون الدعوات لزيارة العائلة غير رسمية عادة، لكن يهمّ رغم ذلك مراعاة مواعيد ومسؤوليات أقاربك. راجع الخطط جيداً مسبقاً.

تجـــنّب المفاجآت. لا تصل في عطلة نهاية الأسبوع على نحو غير متوقّع. اترك حيواناتك الأليفة في المنـــزل أو في مرفق خاص إلا إذا أصرّ مضيفك على إحضار حيوانك معك.

مراعاة قدرات عائلة المضيف. إذا باعت العمة ناديا أخيراً منزلها المؤلف من خمس غرف نوم وانتقلت إلى شقة صغيرة، فثمة احتمال ألاّ تتمكّن من استضافتك أنت وزوجتك وأولادك. من الملائم عندها النزول في فندق مجاور، لا بل إنها قد تكون الطريقة الوحيدة الملائمة.

حدِّد بالضبط أوقات وتواريخ الوصول والمغادرة. تجنّب المواعيد الغامضة، مثل "سوف نصل الخميس أو الجمعة، أو السبت على أبعد تقدير". وإذا كنت لا تستطيع التحكُّم في موعد الوصول، امكث ليلة في فندق بدل الوصول إلى منزل الأقارب في الثالثة فجراً.

كن لبقاً. يستحسن دوماً ترك رسالة شكر وهدية لأقاربك الذين استضافوك. وإذا كنت تزورهم بشكل متواتر، لا تصبح الهدايا ورسائل الشكر ضرورية في كل مرة، وإن كان قول "شكراً" ضرورياً في كل مرة.

ساعد ونظّف. تطوَّع للمساعدة وشارك في الأعمال اليومية. كن مرتباً.

حضّر أولادك للزيارة أيضاً. أطلع أولادك على ما تتوقّعه منهم حين سيزورون أقاربهم. كن مثلاً جيداً: فحين يشاهدونك تلملم أغراضك وتساعد في المطبخ، فعلى الأرجح سوف يفعلون الشيء نفسه؛ حتىَ لو اضطررت إلى تذكيرهم. شدِّد على أفكار احترام ملكية الآخرين وخصوصيتهم.

غادر على الوقت. إذا توجّب عليك تأخير رحيلك، تأكّد من عدم وجود أية مشكلة مع مضيفك. انتقل إلى مكان آخر إذا كانت إقامتك المديدة ستسبِّب التوتر.

32 الكثير الكثير من الشيء الجيد

ســؤال: في العيد الماضي، قدّم أهلي وأهل زوجي كميات كبيرة من الهدايا لابنـــنا الـــبالغ من العمر خمس سنوات. هذه السنة، نودّ أنا وزوجي التخفيف من الأعباء المادية عنهم. كيف أستطيع إقناع أهلنا بتقليل كمية الهدايا؟

جــواب: باشـــري في رؤيـــة الموضـــوع من منظورهم هم. فبالنسبة إلى الأجـــداد، تتمثّل المتعة الكبيرة لتقديم الهدايا في رؤية عيون أحفادهم تشعّ بريقاً وســعادة عند رؤية الهدية. وقد يستمتعون أيضاً بفرصة تحليهم بالكرم أكثر مما فعلــوا حــين كان أولادهم صغاراً. عند أخذ ذلك في الحسبان، يمكنك أنت وزوجك أن تخبرا أهلكما بأنكما ترغبان بتبسيط عطلة الأعياد وتشجيع ولدكما للتركيـــز ليس فقط على الهدايا وإنما أيضاً على الأشخاص المهمين في حياته (بما في ذلك أجداده). قولي إنك ستقدّمين له عدداً أقل من الهدايا، وأنك تأملين في أن يفعلــوا الـــشيء نفسه أيضاً. لكن كوني مستعدة لأن يتجاهلوا طلبك. فقد يشعرون أن لديك الحق في طريقتك ولديهم الحق في طريقتهم. لتخفيف الجانب المـــادي بطـــريقة مختلفة، اطلبـــي منهم إعطاء ولدك هدية من وقتهم (تحضير البـــسكويت معه، صنع رجل من الثلج، الذهاب إلى حفلة محلية) بالإضافة إلى هداياهم الأخرى.

جدي، دادا، جدتي، تاتا؛ إنها أسماء لامتناهية لألقاب الجد والجدة. "القاعدة" الوحـــيدة هي أن الاسم الذي ينادى به الجد أو الجدة سيبقى معتمداً لوقت طويل طالما هو/هي على قيد الحياة!

حـــين يولد طفلهما الأول، يبدأ الأهل الجدد بمخاطبة أهلهم تماماً مثلما كانوا يخاطـــبون أجـــدادهم؛ مثل "تاتا" أو "دادا". وفي بعض الأحيان، ينشأ لقب جديد حـــين يـــبدأ الطفـــل الصغير بمناداة جده أو جدته بإحدى كلماته، مثل "بادا" أو "ميمي" أو شيء آخر فريد.

إذا كـان الجميع راضياً عن لقب الجد، يجب الالتزام به بأي ثمن. لكن يجدر بالأجداد غير الراضين عن ألقابهم أن يعبّروا صراحة عن تفضيلاتهم. اشرح للأهل الجدد أنك غير مرتاح لاسمك أو لقبك الجديد. أبلغ العائلة بالاسم الذي تفضّله واطلب مساعدتهما في تعليم حفيدك هذا الاسم.

عند اختيار اسم أو لقب، فكّر ملياً في العواقب الطويلة الأمد. فالاسم سينتشر على الأرجح بين كل العائلة، وإذا كنت غير راضٍ عنه، أبلغ عن ذلك قبل أن يصبح دائماً.

33 بلية الحماة

سـؤال: تقدّم حماتي الكثير من النصائح وتسرع إلى انتقادي. إذا أصيب ابني البالغ من العمر ثلاث سنوات بالتهاب في الأذن، تذكّرني بالمرة التي أخذته فيها إلى الملعب من دون قبعة. تقارن طعامي بطعامها؛ ليس لمصلحتي طبعاً. أرغب بتوبيخها، لكن لا أريد توليد عداء في العائلة.

جواب: إن توبيخ حماتك سيجعل الوضع أسوأ. وسيتمّ اعتبار أية استجابة لفظاظتها بأنها انتقاد مما يعقد علاقتكما أكثر. كما أن الردّ السلبي لن يحدث تغييراً في سلوكها؛ فإذا ظنّت أنها تؤثّر فيك، سيشجّعها ذلك على إبراز أخطائك. وبدل تقليد أساليبها السيئة، اعتمدي الطريقة المعاكسة وتصرّفي بطريقة جميلة. هكذا، حين تطلق تعليقاً مزعجاً، اشكريها على نصيحتها وغيّري الموضوع. شجّعي زوجك على التدخل حين يسنح الظرف للثناء على طهوك، وتربيتك للأولاد أو أي شيء آخر؛ على مسمع من والدته. وحين تفهم حماتك أنكما غير مهتمّين بتعليقاتها السلبية، فقد تبدأ بالانسحاب. كما أن تصرفك المهذّب واللطيف قد يخجلها ويلزمها الصمت حين يخطر في بالها انتقاد.

الطريقة الخاطئة لمعاملة العائلة

ثمة مثل يقول إن العائلة هي الأشخاص الذين يهتمّون بك فيما لا يفعل ذلك أحد سواهم. وحقيقة وجودهم دوماً هنا لمساعدتنا يجب أن تكون سبباً لمعاملتهم بحب وتقدير. لكن يتمّ تجاهل هذه المسألة لسوء الحظ في بعض الأحيان وتتم معاملتهم بفظاظة. في ما يلي أكثر الأخطاء شيوعاً المرتبكة بحق العائلة:

الانـــتهاز غير العادل. القيام بزيارات غير متوقعة، ومعاملة الأقارب كما لو أنهـــم في دار الرعاية، واستعارة المال، والسيارات والممتلكات الأخرى القيّمة ومن ثم "نسيان" إرجاعها.

إذلالهم. انتقادهم في حضورهم أو في غيابهم.

نـــشر الإشـــاعات عنهم. إخبار قصص شخصية عنهم أو إفشاء معلومات سرّية.

تبديد وقتهم. عدم إبلاغهم مسبقاً بزيارة أو الوصول دوماً في وقت متأخر.

التحدُّث في العمل. اعتبار المناسبات العائلية على أنها فرص عمل، أو التوقع من الأقارب توفير نصيحة مهنية أو خدمات مجانية.

عـــدم المساعدة. الإخفاق في تقديم المساعدة خلال اللقاءات العائلية، أو أداء دور الضحية من خلال رفض المساعدة أثناء استضافة الآخرين.

السلوك الجلف. الكشف عن عادات سيئة على المائدة، المقاطعة، الهيمنة على المحادثة، وأي سلوك آخر لا يجرؤ الشخص على الكشف عنه أمام أشخاص ليسوا من أقاربه.

الـــسماح لـــلأولاد بالتـــصرف بفظاظة. عدم ضبط الأولاد وخرق قواعد منـــزل الأقارب؛ السماح للأولاد بمضايقة أولاد الأقارب أو التنمّر عليهم.

التباهي من دون خجل. الافتخار المفرط بولدك أو بنفسك. كما تمنع المقارنة بين أفراد العائلة بطريقة غير سلبية أحياناً.

إحـــضار الأولاد إلى حفـــلات الكـــبار. الإصرار على مشاركة الأولاد في المناسبات المخصّصة للكبار.

34 التشتت بين الأهل المطلقين

سؤال: والداي مطلقان وليسا على علاقة طيبة. يكون الأمر مزعجاً إذا تواجدا معاً في المناسبات الاجتماعية، لكني لا أريد استثناءهما من اللقاءات العائلية، مثل عطلات الأعياد واحتفالات ميلاد أولادي. وحين يدعونا كل منهما إلى منزله لقضاء العطلة نفسها، كيف نتدبّر أمرنا لعدم تشتيت أنفسنا أو اختيار واحد وإيذاء مشاعر الآخر؟ علينا أن نأخذ أيضاً في الاعتبار أهل زوجي.

جواب: حساسيتك مثيرة للإعجاب فعلاً، لكن أولويتك هي لعائلتك أنت وإنشاء تقاليدك الخاصة لعطلات الأعياد. لا تجعلي العلاقة العدائية بين أهلك مشكلتك. كوني صريحة مع كل منهما، وأخبريهما أنك ترغبين في أن تكون الأوقات الخاصة بالنسبة إلى عائلتك مريحة ومصدر سعادة لأولادك. ويعني ذلك أنك لا تستطيعين قضاء العيد وأنت تذهبين إلى منزل أحدهم، ومن ثم إلى منزل الآخر، وبعدها إلى منزل أهل زوجك. فكّري في المناوبة في الاحتفال بحدث ما في تاريخه الحقيقي مع أحدهما ومن ثم الاحتفال بحدث آخر في يوم آخر مع الآخر. لا تسمحي لأهلك بأن يضعاك في الوسط. ذكّريهما بأنك تحبينهما معاً، وإنما شدّدي على أن يتمكّن أولادك من قضاء وقت مع كل أجدادهم في جو مريح. وإذا افترضنا أن أهلك هم من الأشخاص المحببين، اسألي أهل زوجك إذا كنت تستطيعين دعوة والدك أو والدتك إلى منزلهم لحضور حفلة العيد. وبالنسبة إلى تلك المناسبات التي تحصل مرة واحدة في الحياة (مثل التخرج، والزفاف)، اسألي والديك إذا كانا يستطيعان عقد الصلح في ذلك اليوم، من أجل مصلحة أحفادهما، بحيث لا يفوّت أحد المناسبة.

"سوف نطلّق": ما لا يجب قوله

- "لا عجب، إذ تبدو متوتراً جداً".

- "هل تقيم علاقة غرامية مع أحد؟"
- "أتمنّى أن تأخذ كل حقك منه".
- "أشعر بالسوء على أولادك. سيكون الأمر صعباً عليهم".
- "أظن أنك ستبيع المنـــزل الآن".
- "لطالما اعتبرته أحمق".
- "أنا متفاجئ لاستمرار زواجكما إلى هذا الحدّ".

إن أســئلة وتعليقات من هذا النوع تحوّل المسألة من وقحة إلى حقيرة. ورغم أنـــه لا يوجد جواب ملائم لمثل هذا الخبر، حاول قول شيء يظهر القلق من دون سخرية، مثل: "شكراً لأنك أبلغتني. أتمنّى لك الأفضل".

كيف يجيب شخص مطلق أو منفصل على التعليقات الوقحة؟ بتحفظ كبير. يمكنك تجاهل أو تلطيف الملاحظة أو السؤال من دون أن تكون فظاً ("هذا أفضل" أو "لا أناقش المسألة") وتحويل المحادثة إلى اتجاه آخر.

8

مسائل الأولاد

35 قواعد الاسم

سؤال: في المكان الذي نعيش فيه، يشجّع الكبار الأولاد على مناداتهم بأسمائهم الأولى، فيما ترعرعنا أنا وزوجي على مناداة الكبار بكلمات مثل "السيد" أو "السيدة". هل يجدر بنا السماح لأولادنا بالتماشي مع المجموعة أو نلتزم بما نعتبره نحن صحيحاً؟

جواب: لا بأس في أن ينادي الأولاد الكبار بأسمائهم الأولى، طالما أن الكبار يقولون إنهم يفضلون ذلك ويوافق أهل الأولاد على المسألة. ومع شيوع هذا الشكل غير الرسمي في التخاطب في الكثير من المجتمعات، قد يصعب على الأهل المشي عكس التيار؛ علماً أنه لا خطأ أبداً في فعل ذلك. بالفعل، لا تزال الطريقة الأكثر احتراماً أن يتوجّه الأولاد إلى الكبار بالألقاب (الآنسة، السيد، السيدة، الدكتور) وأسماء العائلات، إلا إذا عبّر الشخص الكبير عن رغبته بعكس ذلك. في هذه الحالة، يعود إلى الأهل أن يسمحوا بالاستثناء. في الواقع، إن معظم الأهل يسمحون لأولادهم بالتماشي مع مثل هذه الطلبات. وفي ما يتعلّق بوضعك الخاص، إذا كنت منزعجة فعلاً من السماح لأولادك بقبول الاستثناءات المطلوبة من الكبار، يمكنك اعتماد بعض التسويات. يمكنك القول إنه لا بأس في مناداة أصدقائك المقربين بأسمائهم الأولى. أو يمكنك الطلب من أولادك استعمال الألقاب (السيدة، الدكتور، السيد) مع الأسماء الأولى، مثل "السيدة هدى" و"السيد أحمد". وعند التحدّث مع أولادك، اذكري الآخرين مثلما تريدين أن يفعل أولادك (سوف يأتي السيد والسيدة رفاعي" أو "الآنسة ناديا تملك حيواناً أليفاً"). وبما أن استعمال الألقاب ليس المعيار المعتمد حيث تعيشين، ربما عليك تذكير أولادك غالباً بعدم استعمال الأسماء الأولى أثناء تعريفهم للمرة الأولى إلى كبار.

تعليم الأولاد كيفية إلقاء التحية

إن انتحال شخصية أخرى والتمرن يساعدان أولادك على تعلُّم كيفية اللقاء بالكبار والأولاد وإلقاء التحية عليهم. ويستطيع أولاد صغار في عمر الخامسة تطبيق هذه النصائح:

1. إذا كنت جالساً، قف.
2. ابتسم!
3. انظر إلى الشخص مباشرة في عينيه.
4. تقدّم نحو الشخص لمصافحته إذا كان شخصاً تلتقي به للمرة الأولى.
5. ردِّد اسم الشخص فيما تلقي عليه التحية: "مرحباً سيد أحمد، سررت بلقائك مجدداً".
6. ما لم يقتصر الأمر على "مرحباً" سريعة، كن جاهزاً للردّ على تحية الكبار أو قول شيء مثل: "أنا بخير، شكراً"، أو أضف تعليقاً من عندك مثل "كيف حالك؟" أو "كانت الحفلة ممتعة، أليس كذلك؟"
7. حين يقول شخص آخر: "مرحباً" لك، تأكّد من أن تقول أنت أيضاً "مرحباً".

36 حين يصبح وقت اللعب وقت شجار

ســؤال: بــدأت ابنتي البالغة من العمر ثلاث سنوات تلعب مع رفاقها. ماذا أفعل إذا ضربها ولد آخر أو أخذ لعبتها؟ لا أريد أن أؤنّب ولد شخص آخر، لكني لا أريد أن تكون ابنتي ضحية التنمّر.

جــواب: يــبدأ أولاد الثلاث سنوات في تعلُّم كيفية المشاركة واللعب مع بعــضهم. قبل أن تتشارك ابنتك اللعب مع صديقة، تحدَّثي مع أهل البنت الأخرى بشأن قواعد الانضباط والسلوك بحيث تكونين مستعدّة للمشاكل التي قد تطرأ. قد تقــولين: "هذه هي المرة الأولى التي تتشارك فيها نادين اللعب مع ولد آخر. كيف تــريدون أن أتــصرّف إذا تمرّد أحد الأولاد؟ فحين تصبح نادين متحمّسة جداً، آخــذها إلى غــرفة أخرى لتهدئتها لبضع دقائق". وإذا تشاجر الأولاد حول لعبة معيــنة، حــاولي صرف انتباههم بلعبة أخرى أو نشاط آخر. وإذا كان الولد خشناً جسدياً مع ابنتك، لا تتردَّدي في التدخل. قولي: "لينا، توقفي!" وأبعدي ابنتك برفق. أخــبري لاحقاً أهل الولد الآخر ما حدث بهدوء، واتركيهم يتولّون التأنيب بأنفسهم. إذا التقــى الأولاد مجــدداً وبقــيت صديقة ابنتك خشنة جداً، فقد ترغبين في تفادي اللقاءات المستقبلية إلى أن تصبح البنت الأخرى أكبر قليلاً (وربما أكثر هدوءاً).

توفّــر أوقــات اللعب فرصاً ممتازة للأولاد للمشاركة في نشاطات جماعية، والأهــم مــن ذلك أنها قد تكون ممتعة جداً. كما أنها مريحة. فحين يشعر الأولاد بالارتــياح في منازل بعضهم البعض، يستطيع واحد من الأهل مراقبة الأولاد فيما يحصل الأهل الآخرون على ساعة أو ساعتين من الوقت الحر. حدِّدي القواعد مع بقية الأهل مسبقاً.

تحديد أوقات بداية اللعب ونهايته والالتزام بها. كوني دوماً في الوقت المحدد لأخذ ولدك. إذا توجّب عليك إيصاله باكراً، أو إحضاره في وقت متأخر، أو إلغاء موعد اللعب، أبلغي الأهل الآخرين بقرارك بأسرع ما يمكن.

تحديد ما إذا كان يجدر ببقية الأهل المكوث. حين يجتمع أولادكم مع بعضهم للمرة الأولى، من المستحسن أن يبقى الأهل مع الأولاد. يتيح ذلك للولد الزائر أن يعتاد على الأشخاص الجدد والمحيط الجديد. وفيما تنمو العلاقة، يمكن ترك الأولاد مع أهل الولد المضيف ولوقت أطول. إذا كنت تعيشين في مكان بعيد، من الملائم ربما أن يبقى أهل الولد الآخر طوال مدة اللعب، ولذلك كوني مستعدة لاستقبالهم. ناقشي الترتيبات مسبقاً.

الاستفسار عن طريقة الأكل، والصحة، ومسائل رعاية أخرى. ما هي أنواع الوجبات الخفيفة المقبولة؟ هل ضيفك الصغير حسّاس لأي شيء؟ إذا كان لديك حيوان أليف في المنزل، أبلغي أهل الولد الآخر. قد يملك الأولاد حساسية للحيوانات أو يخافون منها، ولذلك قد يتوجّب عليك إبقاء الحيوان الصغير في غرفة منفصلة أو في القفص. وإذا كان ولدك يتناول الدواء أو لديه احتياجات صحية خاصة، لا تتوقّعي أن يؤدّي أهل الولد الآخر دور الممرضة. لا تتركي ولدك أبداً مع أي شخص غير مؤهل للمسؤولية. وإذا كان ولدك مريضاً - مع أو من دون حرارة - ألغي موعد اللعب بأسرع ما يمكن.

توفير كل الموارد الضرورية حين يكون ولدك هو الضيف. ويشمل ذلك الحفاضات، والمناديل المعطرة، والقبعات، والقفازات والأحذية.

توفير الكثير من الألعاب والنشاطات حين تستضيفين أولاداً للعب. بما أن الأولاد الصغار لا يلعبون عادة جيداً مع بعضهم، كوني مستعدة لتسلية كل واحد منهم على حدة. قد يصبح الأولاد الأكبر سناً محبين للسيطرة والتملك، وبالتالي فإن الصندوق المشتمل على الكثير من الألعاب قد يحول دون المعارك. إذا كنت أنت المضيفة ويملك ولدك لعبة عزيزة جداً عليه، ضعيها بعيداً قبل أن يصل الولد الآخر.

الحفاظ على طابع غير رسمي. وقت اللعب هو فرصة اجتماعية للصغار، وليس فرصة لتسلية الأهل. من الجميل أن تكوني لطيفة مع أهل الولد الآخر، ولكن التركيز يجب أن يكون على الأولاد.

ترك الأولاد يحدّدون الوتيرة. في الزيارة الأولى، قد لا يفعل الأولاد الصغار أي شيء سوى التشبث بأهلهم أو النحيب للمغادرة. قد يحتاج الأولاد إلى عدة

زيارات حتى يشعروا بالارتياح. ابحثي عن نشاطات مثل المطالعة والتشييد بالمكعبات بحيث تستطيعين اللعب مع الأولاد. في الواقع، إن مشاركتك في اللعب هي طريقة جيدة لتعريف الصغار على آليات المشاركة مع الأولاد.

تحضير الأولاد الأكبر سناً. إذا كان لديك أولاد أكبر سناً في المنزل، أخبريهم أن أخيهم الصغير سيستقبل زائراً وحدّدي دورهم في الحدث بوضوح. فالولد البالغ أربع سنوات أو أكثر يستطيع اللعب جيداً مع الأولاد الصغار، لكن لا تتوقّعي من ولد أكبر أن يهتمّ بالأطفال. وحتى لو كان ولد كبير موجوداً، لا تتركي الصغار أبداً من دون إشراف شخص كبير.

التبادل. أفضل شكر يمكنك تقديمه لعائلة أو أهل استضافوا ولدك للعب هو توجيه دعوة مماثلة لهم في أقرب وقت ممكن.

37 اصطحاب الأخوة

سؤال: أقمت مؤخراً حفلة بمناسبة ذكرى ميلاد ابنتي البالغة من العمر أربع سنوات في ناد محلي. تفاجأت حين أحضر العديد من الأهل بقية أولادهم وتوجّب عليّ دفع كلفة إضافية عنهم. كيف أستطيع الحؤول دون حدوث ذلك في المستقبل؟

جواب: اكتبي ببساطة "الرجاء عدم اصطحاب الأخوة" على بطاقة الدعوة. ثمة احتمال آخر يقضي بالاستفسار من إدارة النادي ما إذا كان يمكن اتخاذ تدابير خاصة بشأن الأخوة. فإذا كان النادي مفتوحاً للعموم مثلاً، فقد يتمكّن الأخوة من استعمال المرافق فيه إذا دفعوا ثمن بطاقة الدخول لكنهم لا ينضمّون إلى المجموعة لتناول البيتزا والكاتو. وحين يتصل بك الأهل لتوكيد حضورهم، أبلغيهم بسياسة النادي. قولي مثلاً: "يمكنك إحضار رولا إذا أردت، لكن عليك دفع رسم دخول عنها والانتباه إليها لأنه لا يسمح بدخول الأخوة إلى غرفة الحفلة". لا تظني أن هذا حقير؛ فمن المهم أن يعرف الأهل القواعد مسبقاً.

إنه وقت الحفلة! السيطرة على حفلات الأولاد

تطلق سنوات الحضانة المدرسية العصر الذهبي للحفلات - حفلات ذكرى الميلاد، حفلات المدرسة، حفلات العطلات - وربما آداب الحفلات. في الواقع، إن التصرف الجيد في اللقاءات الاجتماعية للأولاد الصغار قد يبدو صعباً، لكن من المهم تعليم السلوك المهذّب حين يكون الأولاد صغاراً وسريعي التأثر. في البداية، يمكنك إرشاد ولدك على آداب اللياقة الأساسية. وحتى لو كنت لن تبقي معه في الحفلة، رافقي ولدك إلى الباب وابقي معه فيما يلقي التحية على أصحاب الدعوة.

وحـــين تعودين لاصطحاب ولدك، لا تسمحي له بالمغادرة من دون أن يقول "إلى اللقاء" و"شكراً على دعوتي". في ما يلي بعض الاقتراحات لتشجيع السلوك الجيد في حفلات الأولاد حين تكونين أنت وولدك أصحاب الدعوة:

اختصار لائحة المدعوين لعدد معقول. يوصى عموماً بضيف واحد لكل سنة من عمر ولدك إضافة إلى واحد.

عـــدم توزيـــع الدعـــوات في دار الحضانة أو المدرسة إلا إذا كان الجميع مدعـــوين. حـــاولي عـــدم إيذاء المشاعر بتوجيه الدعوات عبر البريد أو بالاتصال بالأهل مباشرة.

وجـــود الكـــثير مـــن الكبار للمساعدة. حتى لو اقترب الأولاد من عمر السادسة، يبقون بحاجة إلى الكثير من الإشراف الدقيق.

الطلـــب من ولدك الصغير الترحيب بالمدعوين. يجدر به أيضاً تعلم القول: "شكراً" على الهدايا و"إلى اللقاء" للجميع.

التخطيط للنشاطات. يستمتع الأولاد الصغار بالألعاب والمشاريع الإبداعية. خطّطي للكثير. تأكّدي من أن الألعاب تجعل الجميع يشعر بأنه فائز. وكوني مرنة؛ فـــالأولاد يحتاجون إلى بعض الوقت للعب الحر أيضاً. من المفيد أيضاً المناوبة بين النشاطات المخطط لها وبين الوقت الحر.

سؤال: ما الذي يجدر بي فعله حين يكون الولد فظاً وأهله غير موجودين؟

جواب: إذا كنت تعرفين الولد جيداً، لا بأس في توبيخه قليلاً أو إعطائه شرحاً، شرط أن تفعلي ذلك بطريقة لا تحرج الولد أو تنتقد أهله. لا بأس في القول: "سمير، لا نستخدم مثل هذا الكلام في منزلنا". وإذا كان الولد حفيدك، ولا يوجد أحد سواكما، يمكنك القول: "هدى، من الأفضل لو تمضغي الطعام وفمك مغلقٌ". لا حاجة إلى ذكر سلوك الولد أمام أهله إلا إذا كان السلوك مزعجاً أو غريباً جداً. وإذا كان أهل الولد موجودين و لم يقولوا أو يفعلوا أي شيء بشأن السلوك الفظّ، فيُفضّل أن تكظمي غيظك. وإذا وجدت نفسك مجبرة على قول شيء ما، قوليه بطريقة مرحة. "لا أحب فعلاً الطريقة التي تتحدّث فيها معي. هلاّ استخدمت نبرة ألطف؟" أظهري الطريقة التي تودّين أن يستخدمها.

"في منزلنا، نتصرّف بهذه الطريقة..."

يتصرّف ولدك بطريقة مثالية، لكن حين يأتي أصدقاؤه لزيارته، تجدين نفسك أمام سلوك مماثل لذلك المعتمد في مملكة الحيوان. هل يجدر بك الموافقة؟ طبعاً لا. فأنت لا تريدين أن تعرفي "بالأم الحقيرة"، لكنك تستطيعين تحديد ما هو السلوك المقبول في منزلك.

آداب المائدة

يفضّل أصدقاء ابنتك تناول الطعام بأصابعهم، وليس بالشوك. هل يجدر بك إجبارهم على استعمال الشوك، أو يجب عليك عدم إزعاجهم؟

- لا تنتقدي أسلوبهم في الأكل.
- قــولي: "في منـــــزلنا، نتناول الدجاج بالشوكة. هلا استعملتم الشوكة من فضلكم أيضاً؟ شكراً".
- لا تحاولي تعليم الآداب لضيوفك الصغار - هذه مسؤولية أهلهم - لكن لديك الحـــق في تحديـــد السلوك المقبول في منـــزلك، سواء تمثل ذلك في استعمال أدوات المائدة أو اختيار الأفلام العائلية.

آداب عامة

ينطبق الشيء نفسه على السلوك الإضافي للأولاد:

- انتقاء اللعب.
- معاملة الأثاث والدمى والأغراض باحترام.
- مراقبة القوانين.
- منع الكلام البذيء.

في كل الأحوال، تبقى العبارة الفعّالة: "في منــزلنا...".

سؤال: ابنتي في السابعة من عمرها وتتقيّد جيداً بآداب المائدة في المنزل. لكن حين نتناول الطعام في مطعم أو في منزل أحد الأقارب، تصبح فتاة مختلفة. تتلوّى في كرسيها، وتتحدّث بصوت عالٍ جداً، وتبتلع طعامها بسرعة. أضطر إلى توبيخها باستمرار، مما يزعج الآخرين. هل يجدر بنا التوقف عن الخروج إلى أن تصبح أكبر سناً؟

جواب: لا. فابنتك تحتاج إلى اختبار تناول الطعام خارج المنزل لتتعلم السلوك المهذّب. وكما هي حال معظم الأولاد في سن السابعة، لا تزال تواجه مشكلة مع الكبت الذاتي؛ وسلوكها يعكس على الأرجح حماستها وعصبيتها في بيئة مختلفة. كما يصعب على الأولاد في عمرها الجلوس ساكنين لوقت طويل جداً، ولذلك حاولي إبقاء النزهات قصيرة قدر الإمكان. يمكنك أخذها "للتمرن" على تناول وجبات طعام خارج المنزل في مطاعم شعبية مخصصة للعائلات؛ بحيث تكونان أنتما الاثنتان أو عائلتك فقط. ركّزي الحديث والتعليم على آداب السلوك في المطعم من دون إحراجها. وبما أن الأولاد يُحرجون بسهولة، لن يؤدّي توبيخ ابنتك أمام الآخرين سوى إلى زيادة التوتر. جرّبي الإشارة غير الكلامية التي تجعلها تدرك أن سلوكها غير مقبول. ضعي مثلاً إصبعاً على شفتيك حين تريدين منها أن تهدأ. وبعد انتهاء النزهة، تحدّثي معها عن سلوكها. أخبريها بالجيد والسيء. وقبل الزيارات المستقبلية للمطاعم، دعيها تعرف أنك تتوقّعين منها تطبيق آدابها الجيدة المعتمدة في المنزل.

الأكل خارجاً مع الأولاد: دليل الصمود

التخطيط المسبق. قبل الخروج، حضّر ولدك. أخبره أنه سيعطى قائمة بأنواع الطعام، وسيدوّن النادل طلبه، وسيبقى الجميع جالساً إلى المائدة حتى انتهاء الوجبة.

اختر مكاناً تنهون فيه وجبة الطعام بسرعة معقولة. وأثناء الاتصال للحجز، أو قبل الجلـــوس إلى المائدة، أخبر النادل أو المسؤول عن المطعم أنك ستتناول الطعام مع الأولاد وتحب الجلوس قرب العائلات الأخرى، بعيداً عن المجموعات الهادئة.

إحـــضار ألعـــاب هادئة. بما أن معظم الأولاد ليسوا معتادين على الجلوس وانتظار وجباتهم، أحضر معك أقلاماً ودفتر تلوين، أو ألعاباً أخرى هادئة (من دون أن تحتوي على الكثير من القطع!) لإبقاء ولدك مشغولاً. تأكّد من وضع كل شيء بعيداً حين يصل الطعام.

طلـــب الطعام بأسرع ما يمكن. لا تتأخّر في طلب ما تريده. ولجعل المسألة أكثـــر فاعلـــية، اطلب بنفسك الطعام الذي يناسب من هو في سن الخامسة أو ما دون. تأكّد من أن ولدك يعرف ما يريده قبل أن يدوّن النادل طلبكم.

أخذ استراحة. إذا أصبح الولد الصغير متململاً أو كثير الضجة، خذ استراحة وأخرجه من المطعم. اكتشف معه المساحة المحيطة، ولكن من دون إلهاء بقية زبائن المطعم أو الموظفين.

الجلوس. ذكّر الأولاد بضرورة الجلوس على كراسيهم. فإذا ركضوا بالقرب من النادل الذي يحمل أطباقاً ثقيلة وساخنة جداً، قد يؤذون أنفسهم والآخرين.

تنظـــيف الأوساخ. إذا أحدث ولدك فوضى، افعل ما بوسعك للمساعدة في تـــرتيبها. وكلما احتجت أقل إلى مساعدة النادل ومساعده، أخّرت خدمة الزبائن الآخرين بصورة أقل. وبما أن التنظيف سيستنفد الوقت أكثر من المعتاد، كن كريماً في إعطاء البقشيش للنادل واشكره كثيراً.

مـــراعاة الـــزبائن الآخرين. إذا بدأ ولدك بإزعاج بقية الزبائن - لنقل مثلاً بركل مقاعد الآخرين - أوقفه فوراً. وإذا وبّخك الزبون المنـــزعج، اعتذر منه وقل له إن الأمر لن يتكرّر ثانية. ومن ثم احرص على ألاّ يحصل ذلك فعلاً.

معـــرفة وقـــت المغادرة. لا يستطيع الأولاد الجلوس ساكنين لفترات طويلة، ومـــن غير المنطقي أن تتوقّع منهم فعل ذلك. وإذا لم تكن الخدمة سريعة جداً، لا تتناول الحلويات ولا تشرب القهوة.

سؤال: كلما أردنا الاجتماع بالعائلة، يصرّ ابني البالغ من العمر خمسة عشر عاماً على ارتداء بدلته الاعتيادية المؤلفة من سروال جينز وقميص قطني. حاولت إقناعه بارتداء ثياب لائقة أكثر، لكنه يقول إن هذا أسلوبه وأنه يجدر بي تركه وشأنه.

جواب: أسلوب الثياب هو طريقة شائعة ليعبّر فيها المراهقون عن استقلاليتهم. لذا، من غير المجدي إحداث بلبلة كبيرة بشأنها، خصوصاً قبل زيارة الأقارب حين يحتمل أن يكون المراهق قلقاً قليلاً. (لا يحب المراهقون الاختلاط في النشاطات العائلية، إذ يفضّلون غالباً أن يكونوا مع أصدقائهم). ناقشي مخاوفك بشأن ملابسه في وقت أكثر هدوءاً. دعيه يعرف أنك تقدّرين كثيراً مشاركته في اللقاءات العائلية، وذكّريه بأنك لا تتدخّلين عموماً في اختياره لملابسه. استمعي إلى أفكاره واعملي معه للتوصل إلى تسوية ترضي الطرفين. قد يكون الجينز مقبولاً ولكن من دون فجوات عند الركبتين. قد تخطّطين معه لجولة تتسوقان فيها معاً بحيث يختار قميصاً لارتدائه مع سروال الجينز "الخالي من الفجوات". قد يميل أكثر إلى ارتداء الملابس اللائقة في المناسبات العائلية حين يلاحظ أنك تحترمين استقلاليته وترغبين في إقامة علاقة طيبة معه.

الاتفاق على الاختلاف مع مراهقك

الاقتداء هو أفضل طريقة لمساعدة الشباب على تعلُّم كيفية الاختلاف بطريقة محترمة. في الواقع، إن معاملة مراهقك باحترام دائم قد لا تعطيك نتائج فورية، لكنها ستشكّل نموذجاً للتفاعلات بينك وبين الآخرين. حين تكون النتائج بطيئة، تذكّر أن تعليم الدرس المعقد يحتاج إلى الوقت. يمكنك مساعدة مراهقك على تعلُّم الاختلاف بطريقة مهذّبة من خلال تعلُّم المهارات التالية:

السيطرة على الذات. لا يمكن أن تكون المناقشة مثمرة إذا خرج أحد المشاركين فيها أو أكثر عن السيطرة. فحين يكون المراهق غاضباً أو رافضاً للكلام، تفهم ذلك. أخبره أنك ستناقش المسألة معه لاحقاً، حين تكونان كلاكما في مزاج للإصغاء. تذكّر إثارة الموضوع مجدداً، وحاول أن تبدأ من جديد. اعتذر إذا كنت أنت من فقد السيطرة.

مهارات الإصغاء. إن تعلُّم الإصغاء بانتباه هو الأساس في فنّ الاختلاف. فالمستمع الجيد لا يقاطع، ويتفهّم التعبير عن المشاعر بالكلام وغير الكلام. وثمة احتمال أكبر بأن يصغي المراهق إليك إذا كان يعرف بأنك تصغي فعلاً لما يقوله.

التنظيم والتركيز. يستلزم النقاش المحترم والفعال تنظيماً عقلياً، وهي مهارة يتمّ تعلُّمها عبر سنوات من الممارسة. اترك المحادثات مركّزة. لا تسمح بانحراف المحادثة إلى مسائل عَرَضية أو تسمح بتصعيد الخلافات البسيطة. وإذا أخفق المراهق في إتمام واجب منزلي، لا تعقد المسألة وتبدأ بانتقاده على طريقة ترتيبه لغرفته أيضاً.

الاحترام. لا يفوز أحد بالنقاش من خلال الحطّ من قدر الآخرين بسبب أفكارهم وآرائهم. يمكنك ويجدر بك مواجهة الأفكار الخاطئة، وإنما بلطافة واحترام. ابتعد عن أي شيء قد يكون مؤذياً؛ لأن المراهقين عادة حسّاسون جداً. لا تتحدَّث إلى الآخرين بكلمات سلبية أو مهينة، لأن هذا يشكّل أرضية خصبة للكلام المهين والمؤذي.

إعطاء معلومات دقيقة. إذا قالت ابنتك بحماس إن القيود الخاصة المفروضة على القيادة غير عادلة بالنسبة إلى المراهقين، يمكنك الموافقة معها على المبدأ الأساسي وإنما في الوقت نفسه وفّر لها معلومات عن معدلات حوادث المراهقين التي تدعم السياسات التي تجدها ابنتك غير عادلة. اعرض الحقائق بمثابة معلومات، وليس لإثبات معرفتك الفوقية.

معرفة متى يجب التوقف. في ما يلي بعض الإشارات الأكيدة على أن المحادثة وصلت إلى شوط بعيد جداً: يبدأ المشاركون بتكرار أنفسهم؛ يستطردون إلى

مواضيع أخرى؛ يبدأ الضجر أو الانفعال. عند حدوث أي من هذه الأمور، يكون الوقت قد حان لإيقاف المناقشة، حتى لو لم يتمّ التوصل إلى نتيجة. وعقد الهدنة يعطي وقتاً للجميع للهدوء والتأمل. لذا، يستحسن تعليم ولدك المراهق التوقف حين لا تصل الأمور إلى أية نتيجة، والعودة إلى المسألة لاحقاً بدل الدخول في نوبة غضب.

9

فلنأكل!

41 أحمر الشفاه على المائدة؟

سؤال: كنت أتناول الغداء مؤخراً مع بعض الأصدقاء في مطعم فخم، وقرابة انتهاء وجبة الطعام وضعت القليل من أحمر الشفاه. وبّختني إحدى صديقاتي كثيراً على وضعي أحمر الشفاه على المائدة. هل أنا محقّة... أم هي؟

جواب: كنت محقّة؛ تقريباً. لا بأس في وضع أحمر الشفاه بسرعة على المائدة إذا كنت برفقة أصدقاء مقرّبين أو أقرباء، في لقاء ليس له علاقة بالعمل، وفي مطعم غـير فخم. ففي الإجمال، يجب وضع الماكياج الشخصي على انفراد لسبب بسيط وهـو أنه قد يكون عملاً مزعجاً ويستغرق وقتاً. لكن وضع أحمر الشفاه من دون استعمال المرآة، بسرعة ومن دون بهرجة، هو أحد طقوس التبرج الممكن إنجازها أحياناً أمام الآخرين. رغم ذلك، فكّري ملياً! وإذا ساورك الشك، لا تفعلي ذلك، كما حين تكونين في غداء عمل أو مع أشخاص لا تعرفينهم جيداً.

ثمانية أخطاء ترتكبها النساء

المـرآة الجـيدة هي أفضل صديقة لك حين يتعلّق الأمر بكشف معظم هذه العيوب وتصحيحها (سراً):

- الثياب ضيقة جداً، أو قصيرة جداً، أو فاضحة جداً للمناسبة.
- قشرة الرأس تتناثر على الثياب الداكنة.
- درزات الجوارب ظاهرة في الأحذية المفتوحة.
- الثـياب المزرّرة التي تفتح وتكشف عن اللحم أو الثياب الداخلية التي يفضل سترها.
- ارتـداء الثياب الرسمية بإفراط أو انتعال الكعب العالي جداً مع ثياب غير رسمية مثل الجينـز.

- ارتداء فستان مخصَّص للسهرة أثناء النهار.
- وضع مجوهرات تخشخش كثيراً بحيث تزعج الآخرين.
- الحواشي والبطانات الممزقة الظاهرة للعيان.

سؤال: يكشف صديقي عن تصرفات مريعة على المائدة. هل يجدر بي محاولة توبيخه حين نتناول الطعام معاً؟

جـــواب: هذه شكوى شائعة، وأحد أبرز الأخطاء التي يرتكبها الرجال هو عـــدم تذكُّر الرجل أهمية آداب المائدة. إذا مضى وقت طويل على علاقتكما معاً، حـــاولي إثارة المسألة. لكن كوني حذرة: فأنت لا تريدين إحراجه أو الاستخفاف به. استفيدي من وقت تكونان فيه أنتما الاثنان لوحدكما. فالهدف هو محاولة تغيير الـــسلوك. قـــولي شيئاً مثل: "حبيبـــي، لاحظت أنك تنسى أحياناً مضغ الطعام وفمك مغلق وإمساك الشوكة بطريقة صحيحة حين نتناول الطعام خارج المنـــزل. أعرف أن لديك غداء عمل مهماً الأسبوع المقبل، ولذلك رغبت في لفت انتباهك. أكـــره أن يظن كريم أنك لست رجلاً مذهلاً مثلما أراك أنا". وإذا كانت العلاقة جديدة، اسكتي. فالتعليقات بشأن العادات الشخصية هي مثل حقل ألغام؛ حقل لا تريدين الدخول إليه وأنت في علاقة جديدة.

ثمانية أخطاء يرتكبها الرجال

إن ارتـــداء الثياب النظيفة والجيدة أمر، واختيار الملابس أمر آخر. لا تخجلي من توجيه ملاحظات شخصية، وإنما تجنّبـــي هذه العثرات:

- الثياب الضيقة جداً أو الواسعة جداً.
- الأحذية البالية.
- الصندل مع بدلة رسمية.
- الجوارب مع الصندل.
- الجوارب التي تظهر للعيان أثناء الوقوف (بسبب السروال القصير)؛ لحم يظهر

للعيان أثناء الجلوس (بسبب الجوارب القصيرة).

- ربطة عنق مع قميص قصير الأكمام.
- بروز أكثر من نصف إنش من كم القميص تحت كم السترة.
- الكثير من المجوهرات؛ سلاسل سميكة، خواتم وأساور.

43 مناديل المائدة، الأمام والوسط

سؤال: أين توضع مناديل المائدة، إلى يسار الطبق أو في وسطه؟

جواب: بالنسبة إلى المائدة الرسمية، يوضع المنديل في وسط الطبق، إما الطبق الصغير أو الطبق الكبير في حال استعماله لوحده، مباشرة أمام الشخص. ويتمّ وضع المنديل على الجانب الأيسر من الطبق إذا كان أول طبق من الأطباق موجوداً أصلاً على المائدة عند جلوس الضيوف؛ ويفضل أن تكون الجهة المفتوحة من المنديل نحو الخارج، إلى اليسار. وبالنسبة إلى المائده غير الرسمية، يوضع المنديل على يسار الشوك أو في وسط الطبق.

كل شيء جاهز للعشاء

- باشر في وضع شرشف نظيف أو ضع حُصراً ومناديل متناسقة. تكون المناديل في وسط الطبق أو إلى يسار الشوك. ويجب ألاّ توضع أدوات المائدة فوق المنديل.
- بالنسبة إلى العشاء الرسمي جداً، يضع المضيف طبقاً كبيراً يسكب فيه أول نوع من الطعام. وعند الانتهاء من أول نوع من طعام، يبقى الطبق الكبير إلى حين تقديم طبق المقبلات، بحيث يتمّ حينها تبادل الطبقين.
- تترتب أدوات المائدة وفق تسلسل استعمالها. بدءاً من الجانب الأيسر للطبق، وبالتسلسل من الخارج إلى الداخل، توضع شوكة السلطة أو المقبلات، ومن ثم شوكة الطعام. وفي حال تقديم السلطة بعد الطعام، توضع شوكة السلطة حينها إلى يمين شوكة الطعام.
- إلى يمين الطبق، وبالتسلسل من الخارج إلى الداخل، توضع ملعقة الحساء (في حال تقديم الحساء)، وملعقة صغيرة (في حال تقديم القهوة خلال وجبة

الطعام)، ومن ثم سكين الطعام. يجب أن تكون الجهة الحادة من نصل السكين مواجهة للطبق. وفي حال تقديم طبق من ثمار البحر كنوع من المقبلات، توضع شوكة ثمار البحر (المعروفة أيضاً بشوكة المحار) إلى يمين الملعقة (الملعقتين) والسكين؛ وهي الشوكة الوحيدة التي توضع إلى يمين الطبق.

- في الماضي، كانت الملاعق والشوك المخصصة للحلوى تحضر مباشرة قبل تقديم الحلوى. وفي هذه الأيام، باتت أدوات الحلوى توضع غالباً على نحو أفقي فوق الطبق قبل الوجبة. توضع ملعقة الحلوى ومقبضها نحو اليمين. وتوضع شوكة الحلوى تحت الملعقة ومقبضها نحو اليسار.
- يفترض مبدئياً ألاّ توضع أكثر من ثلاث أدوات من النوع نفسه على المائدة في الوقت نفسه.
- يوضع طبق الزبدة إلى يسار الطبق، فوق الشوك. أما سكين الزبدة فتوضع فوق الطبق على نحو مائل.
- أثناء تقديم السلطة في طبق سلطة، يوضع الطبق إلى يسار الشوك.
- توضع الأكواب مباشرة فوق السكاكين وأدوات المائدة إلى الجهة اليمنى. يجب ترتيبها وفق الحجم، من اليسار إلى اليمين، بدءاً من الأكبر - كوب الماء - في أقصى اليسار مروراً بكأس الشراب (في حال تقديم الشراب). أما الشاي المثلّج والمشروبات الأخرى فتوضع عادة إلى يمين كوب الماء.
- في حال تقديم القهوة أو الشاي الساخن، يوضع الفنجان مع صحنه فوق السكين والملاعق وإلى اليمين قليلاً. وفي المأدبة الرسمية، يحضر الفنجان مع صحنه إلى المائدة بعد الطبق الرئيسي ويوضع إلى جهة اليمين في المكان نفسه.

صحتين! لقد حضّرت مائدة رائعة!

ســؤال: كنت ضيفة في حفلة عشاء صغيرة الأسبوع الماضي ووجدت شعرة في طـبق الأرز الذي سُكب لي. لم أستطع تناول لقمة واحدة من الطبق. لا شك في أن صاحبة الدعوة لاحظت طبقي الذي لم يُمسّ. هل كان يجدر بي إخبارها عن السبب حين أصبحنا لوحدنا؟

جواب: لقد فعلت الصواب بعدم لفت الانتباه إلى المشكلة. فذكر المسألة أمام صاحبة الدعوة، سواء على انفراد أو لا سيحرجها، وما من شيء تستطيع فعلـه بـشأن ذلك. إذا اكتشفت شيئاً غريباً بعد تناولك لقمة، أبصقيها سراً وضـعيها على جانب طبقك. يمكنك بعدها متابعة الأكل أو رفض ذلك الطبق إذا شئت.

اتقاء كوارث العشاء

إراقة الشراب، نوبات السعال، اللحم الفاسد؛ إنها مشاكل غير متوقّعة يمكن أن تحـصل علـى أية مائدة. مع بعض النصائح، وكذلك التصرف الهادئ وحس الدعابة، يمكنك السيطرة على هذه التحديات بلباقة:

إراقــة الطعــام. إذا أرقت الطعام على المائدة أثناء سكبه من الطبق الكبير، ارفعـي بتـرتيب قدر ما تستطيعين منه بملعقة نظيفة أو بنصل سكينك. رطّبـي بعـدها زاويـة منديلك في كوب الماء وامسحي البقعة. وإذا أرقت شراباً، أعيدي الكوب بسرعة إلى وضعيته الصحيحة واعتذري من بقية الضيوف: "أنا آسفة! آمل ألاّ يكـون قـد وصل شيء إليكم". أحضري فوطة أو إسفنجة وامسحي السائل فـوراً. وإذا كنت في مطعم، أشيري إلى النادل سرّاً بحيث يضع منديلاً فوق البقع. وإذا كنت في منـزل أحدهم، أخبري صاحبة الدعوة وساعديها في التنظيف.

الطعام الساخن جداً أو الفاسد. إذا كانت لقمة الطعام ساخنة جداً، ابتلعي الماء أو أي شراب آخر بارد بسرعة. وإذا كان هذا مستحيلاً أو لا يجدي نفعاً، أخرجي الطعام الساخن بسرعة من فمك بواسطة أدوات المائدة (وليس بأصابعك ولا على منديلك)، وضعيه على حافة الطبق. يصحّ الشيء نفسه على الطعام الفاسد أو الكريه الطعم. أخرجيه من فمك بأسرع ما يمكن ومن دون تطفُّل.

الطعام العالق. هل علق الطعام بين أسنانك؟ إن تمرير اللسان أمام أسنانك الأمامية هو طريقة جيدة للتحقُّق من وجود الطعام وأبسط طريقة لإزاحته إذا لم يكن عالقاً فعلاً هناك. وإذا لم تتمكّني من إزاحة الطعام بلسانك، انسحبي وأزيليه في الحمام. وإذا لاحظت طعاماً عالقاً في أسنان شخص آخر موجود على المائدة أو هناك طعام على وجهه أو ثيابه، سيقدّر كثيراً ملاحظتك له. وإذا كنتما أنتما الاثنان وحدكما على المائدة، قولي: "هدى، يبدو أن هناك شيئاً صغيراً على ذقنك". وإذا كنت في مجموعة، أشيري إلى صديقتك بهدوء من خلال لفت انتباهها والتربيت قليلاً على ذقنك بواسطة السبابة.

السعال والعطاس ونفخ الأنف. حين تشعرين أنك على وشك العطاس أو السعال، غطّي فمك وأنفك بمحرمة ورقية؛ أو بمنديلك، إذا كان هذا الشيء الوحيد الذي في متناول يدك. وفي الحالة الطارئة، تبقى يدك أفضل من لا شيء على الإطلاق. وإذا لم تتمكّني من وقف العطاس أو السعال، استأذني حتى انتهاء النوبة. وإذا كانت مشكلتك النفخ في الأنف، استأذني وانفخي أنفك في الحمام، مع ضرورة غسل يديك جيداً بعد ذلك.

الاختناق. إذا اختنقت بلقمة طعام، ولم ينجح شرب الماء في حلّ المشكلة، غطّي فمك وأزيحي الشيء العالق بسعال قوي. وإذا توجّب عليك السعال أكثر من مرة أو مرتين، استأذني وغادري المائدة. أما الاختناق الجدي فهو مسألة أخرى. إذا كنت عاجزة عن السعال أو الكلام، افعلي أي شيء ضروري -.حركة أو إيماءة - للفت انتباه الآخرين إلى أنك بحاجة للمساعدة. لحسن الحظ إن العديد من الأشخاص، ومعظم موظفي المطاعم، مدرّبون على الإسعافات الأولية.

45 التمرير على اليمين

سؤال: أثناء تناول الطعام مع العائلة، كيف يجب تمرير الطعام؟

جواب: يصل هذا السؤال بكثرة إلى معهد إميلي بوست. من الناحية التقنية، يتمّ تمرير الطعام حول المائدة في عكس اتجاه عقارب الساعة، أو إلى اليمين. والسبب هو اعتماد بعض الترتيب أثناء تمرير الطعام، فيؤدي المنطق دوراً هنا. فإذا كان شخص ما موجوداً بعيداً قليلاً على يسارك وطلب منك تمرير طبق له، يمكنك حتماً تمرير الطبق إلى اليسار بدل إرساله في جولة طويلة إلى اليمين. وفي الإجمال، المهم أنه عند تمرير أطباق عدة في الوقت نفسه، يجب أن تسير كلها في الاتجاه نفسه.

أبرز الأخطاء في آداب المائدة

- المضغ فيما الفم مفتوح، أو التكلم فيما الطعام في فمك.
- الأكل أو الشرب بإحداث صوت، أو التلمظ، أو نفخ الأنف، أو إحداث أية جلبة مزعجة.
- إمساك أداة المائدة مثل الرفش أو السلاح.
- تنظيف الأسنان على المائدة، أو حتى أسوأ، استعمال الخيط.
- عدم وضع المنديل على حرجك أو عدم استعماله على الإطلاق.
- رشف المشروب أثناء مضغ الطعام (إلا إذا كنت تختنق).
- تقطيع كل الطعام دفعة واحدة.
- الجلوس مترهلاً على كرسيك أو الانحناء على مرفقيك أثناء الأكل.
- التطاول كثيراً لإحضار شيء ما بدل الطلب من أحدهم أن يمرره لك.
- مغادرة المائدة من دون القول "عذراً".

1. على الطريقة الأميركية أو الأوروبية؟

هناك تقنيتان لاستعمال الشوكة والسكين: الطريقة الأميركية (التي يقطع فيها الشخص طعامه بوضع السكين في اليد اليمنى والشوكة في اليد اليسرى ومن ثم نقل الشوكة إلى اليد اليمنى لإدخال الطعام إلى فمه)، والطريقة الأوروبية (التي تبقى فيها الشوكة دوماً باليد اليسرى فيما اليد اليمنى تمسك السكين لتقطيع الطعام). يرفض بعض الأميركيين الطريقة الأوروبية، قائلين إنها طنّانة جداً. هذا هراء. ويمكن قول الشيء نفسه عن الطريقة الأميركية التي أطلقت عليها إميلي بوست اسم الأكل "المتعرج": "لِمَ يجدر بشخص طبيعي أن يزعم بأن اليد اليسرى مشلولة ولا يستطيع رفعها أكثر من ثلاثة أو أربعة إنشات فوق المائدة؟" الخلاصة؟ كل واحدة من الطريقتين جيدة. افعل ما تراه مناسباً لك.

2. المرفقان على المائدة؟

سرت لوقت طويل قاعدة "ممنوع وضع المرفقين على المائدة". والمسألة الفعلية هي كيفية الجلوس على المائدة وعدم الظهور مثل الأخرق. فإذا جلست منحنياً فوق طبقك، متكئاً على مرفقيك، واضعاً الطعام في فمك، تكون قاعدة "ممنوع وضع المرفقين على المائدة" مجرد واحدة من مشكلاتك. بالإضافة إلى كونك شخصاً فظّاً في الأكل، تجعلك وضعيتك المسترخية تبدو وكأنك لم تكن ترغب بالتواجد هنا. ويترجم كل ذلك في قلّة احترام تجاه الآخرين الموجودين على المائدة معك.

لكــن لا بأس أحياناً في وضع مرفقيك على المائدة. يمكن فعل ذلك حين لا تأكـل فعلياً - إما بين طبقيّ طعام أو قبل الوجبة أو بعدها - وتحتاج إلى الانحناء قلـيلاً نحو رفاقك على المائدة لتتمكّن من سماعهم. هنا، لا بأس في وضع مرفقيك قلـيلاً على حافة الطاولة. هذا مهذّب لأنك تظهر اهتماماً في رفاقك على المائدة. استعمل المنطق العام وكن حذراً قليلاً. يفترض بالمرفق الذي يرتاح على الطاولة بين طبقيّ طعام ألاّ يزعج أحداً؛ شرط ألاّ تتخطّى أنت حدودك وتبدأ بالترهل.

3. ما هو الطبق الكبير؟

سؤال: كنت أتسوَّق أخيراً بعض الخزفيات ورأيت شيئاً اسمه الطبق الكبير. ما هو وكيف يُستعمل؟

جواب: هذا الطبق الكبير يوضع على المائدة كجزء من طقم الأطباق. يعمل الطـبق الكبير بمثابة طبق تحتيّ للطبق المحتوي على النوع الأول من الطعام الذي يتمّ إحـضاره إلى المائدة. وعند الانتهاء من تناول النوع الأول من الطعام، يبقى الطبق الكبير في مكانه إلى حين تقديم الوجبة الرئيسية، بحيث يتمّ حينها تبادل الطبقين. في الأســاس، كان الطبق الكبير يستخدم في المأدبات الرسمية لضمان وجود طبق دوماً أمـام الضيف. وعند الإبقاء على الطبق الكبير على المائدة إلى حين وصول الطبق الرئيـسي، لن تكون هناك مساحة فارغة أمام الضيف. وفي هذه الأيام، عاد الطبق الكبير ليلاقي رواجاً في العديد من أطقم الأطباق، بما في ذلك الأطقم غير الرسمية. إنــه لـيس ضرورياً أبداً، ولذلك لا تعتبري نفسك مجبرة على إضافته إلى مجموعة خزفياتك إلا إذا أردت ذلك فعلاً. وإذا اشتريته، يمكنك التنويع في الأشكال وطرق اســتعماله. وفي كل المأدبات، باستثناء الرسمية جداً، يمكنك رفع الطبق الكبير عن المائدة قبل تقديم الطبق الرئيسي.

سؤال: أثناء تناول الطماطم الكرزية، هل يفترض بك قطعها بالسكين؟ أخشى إحداث فوضى.

جواب: الطماطم الكرزية صغيرة جداً، لكنها قد تبخ السائل الموجود داخلها بقوة! وبما أنها نوع من المقبلات، لا تعتبر مشكلة؛ أمسك بواحدة وامضغها في فمك بحيث تكون شفتاك مغلقتين. وإذا كانت موجودة في السلطة، أغرز الشوكة بها برفق قبل وضعها كاملة داخل فمك إذا كانت صغيرة، أو قبل تقطيعها بعناية إلى نصفين.

"هل طبق الخبز هذا لك أم لي؟"

ثمة قصة بشأن إميلي بوست وآداب المائدة يحب الناس سماعها. أثناء تناول الطعام مع مجموعة من سيدات المجتمع، سألت إحداهنّ إميلي قرابة انتهاء وجبة الطعام: "سيدة بوست، لماذا كنت تأكلين من طبق الخبز خاصتيّ طوال العشاء؟" أجابت إميلي: "حسناً، أليس هذا طبقي؟" لم يكن جواب إميلي فظّاً أبداً، وإنما عكَس فلسفتها؛ وهي أن آداب التصرف ترتكز على مبادئ الصدق والاحترام والمراعاة. آداب التصرف هي رمز السلوك الذي نتّبعه لجعل الذين من حولنا يشعرون بالارتياح. لم ترتكب إميلي خطأً عظيماً في آداب التصرف في هذه الحالة. رفيقتها على المائدة هي التي ارتكبت الخطأ من خلال الإشارة علناً إلى خطأ إميلي. لا تشر أبداً إلى خطأ أحدهم. تخطَّ المسألة لجعل الذين حولك يشعرون بالترحاب. أوه، وبالمناسبة، طبق الخبز خاصتك هو ذلك الموجود على يسارك، أعلى قليلاً من الشوك. ويحتمل أن يكون طبق السلطة موجوداً هناك أيضاً، إلى يسار الشوك.

10

"قسم الحجز من فضلك"

سؤال: حين أخرج لتناول الطعام مع مجموعة ويتمّ تقديم بعض الأطباق قبل الأخرى، هل أستطيع الشروع في الأكل أو يجدر بي الانتظار حتى يتمّ تقديم أطباق الجميع؟

جـــواب: إذا مضى وقت طويل على وصول بعض الأطباق وقبل وصول الأطـــباق الأخــــرى، يجدر بصاحب الدعوة، أو بقية المدعوين، تشجيع الذين وصـــلت أطباقهم على الشروع في الأكل. وتنطبق هذه الآداب على الوجبات الـــتي يتمّ تقديمها ساخنة لأكلها ساخنة أيضاً. وإذا طلب الجميع طعاماً بارداً، يجدر بالذين وصلت أطباقهم أولاً الانتظار حتى تصل أطباق الجميع قبل الشروع في الأكل.

معضلات شائعة في الطعام

لا تحبّ الطعام. أرجع الطبق فقط إذا لم يكن هو نفسه الذي طلبته، أو لم يتمّ تحضيره بالطريقة التي طلبتها (تصل قطعة اللحم "المتوسطة النضوج" نيئة)، أو كان الطعـــام فاسداً، أو احتوى على شعرة أو حشرة. تحدَّث بهدوء ومباشرة إلى النادل أثناء توجيه كلامك.

تـــريد تـــذوُّق طعام رفيقك. لا بأس في قبول عرض الشخص الآخر بتذوُّق القلـــيل مـــن طـــبقه - أو تقديم القليل من طبقك له - شرط أن يتمّ ذلك برقّة وترتيب. مرِّر طبق الخبز خاصتك إلى الشخص الآخر ليتمكّن من وضع القليل من طعامـــه فيه. وإذا كان الشخص جالساً قربك، وجِّه طبقك نحوه لكي يتمكّن من ســـكب القلـــيل فيه. لا تملأ الشوكة بالطعام وتوجِّهها إلى فم الشخص الآخر أو تقذف شيئاً في طبقه؛ فهذا الأمر فوضوي ومقرف.

تقـديم أطـباقك الجانبـية في أطباق منفصلة. لا بأس في تناول الخضار أو الأطـباق الجانبـية الأخـرى مباشرة من طبق فردي إذا كان الطبق مخصصاً لك وحـدك. وإذا كنت تفضّل نقل الطعام إلى طبقك الخاص، استخدم أداة المائدة أو اسكب القليل من محتوى الطبق بعناية في طبقك. يمكنك أيضاً الطلب من النادل أن يسكب لك الطبق الجانبـي في طبقك، ومن ثم يرفع الطبق الفارغ بحيث لا تصبح الطاولة مكتظّة.

أنـت أمـام أطعمة غريبة. حين يصل طبق معيّن وفيه طعام لا تعرف كيفية تناوله بالضبط - نوع غريب من السوشي ربما، أو سرطان في محار - يمكنك: (1) الانـتظار حتى يبدأ شخص آخر بتناوله وأن تحذو حذوه؛ (2) السؤال عن كيفية تناول هذا الطعام؛ "بالأصابع أو الشوكة؟"؛ (3) تفادي الطعام بالكامل. أما القول "إوووو.... ما هذا؟" فليس خياراً أبداً.

لا تعـرف مـا يجـب فعله بأدواتك. لا تضع أبداً شوكة أو ملعقة كنت تـستعملها مباشرة على الطاولة. (ملاحظة: يصحّ ذلك حتى لو طلب منك النادل وضـع شـوكتك المتّسخة استعداداً لاستقبال الطبق التالي"). ضع أداة المائدة بدل ذلـك علـى نحو مائل فوق طبقك، وليس بطريقة ناتئة كما لو أنها مجذاف. إذا وضعت الشوكة والسكين بحيث تكونان مواجهتين لبعضهما على شكل V مقلوب رأسـاً على عقب، يكون ذلك إشارة إلى النادل إلى أنك ترتاح قليلاً للتحدُّث أو تـناول مـشروب. لكـن إذا وضعتهما بالقرب من بعضهما على نحو مائل فوق طبقك، تكون مستعداً ليرفع النادل طبقك.

ســـؤال: هـــل يجدر برئيس النادلين في المطعم أن يحظى ببقشيش منفصل، أم يمكنني أن أضيفهُ إلى بقشيش النادل؟

جــواب: ضـــع بقشيش رئيس النادلين مع البقشيش الإجمالي. فكل المطاعم الكبيرة المشتملة على رؤساء للنادلين تجمع بقشيش الزبائن، ثم تقسمه بنسبة 75 في المـــئة للـــنادل و25 في المئة لرئيس النُدل. إذا رأيت على فاتورتك سطراً منفصلاً لبقشيش رئيس النادلين عند إحضارها لك لتوقيعها، عادة يمكنك تجاهله والتعويض بزيادة البقشيش الإجمالي.

تناول الطعام خارجاً:
إلى مَن، كم ومتى يجب إعطاء البقشيش؟

المضيفون والمضيفات

ليس ضرورياً إعطاء بقشيش لمضيف أو مضيفة المطعم الذي يرحّب بك ويقودك إلى كرســـيك. عادة، يقتصر البقشيش على الزبائن الدائمين، الذين يعطون المضيف 10 دولارات إلى 20 دولاراً بـــين الحين والآخر تقديراً للخدمة الإضافية؛ مثل تذكُّر نوع الشراب المفضّل مثلاً، أو الجلوس إلى طاولة مفضّلة. إذا كنت لا تعرف مضيف المطعم، يكون البقشيش ضرورياً فقط إذا بذل المضيف جهده ليعثر لك على طاولة، كما في ليلة مزدحمة وصلت فيها من دون حجز مسبق (أعطه 10 إلى 15 دولاراً بعد أن يرشدك إلى الطاولة). وإذا كانت الحفلة كبيرة، ضاعف البقشيش، حسب عدد الأشخاص.

خدم الحمام

يعطى خدم الحمام بقشيشاً قدره نصف دولار على الأقل لمجرد إعطائك محرمة

ورقية. وإذا نظّف سترتك أو استعمل الإبرة والخيط لترتيب حاشية منسلّة، اترك له دولارين أو ثلاثة دولارات. وإذا كان هناك طبق صغير محتوٍ على نقود معدنية، ضع بقشيشك فيه بدل تسليمه مباشرة للخادم. وإذا لم يفعل الخادم أي شيء لك سوى الوقوف، فلا حاجة إلى إعطائه البقشيش.

خدم مرآب السيارات

أعطِ خادم مرآب السيارات بقشيشاً قدره دولار واحد في المدن الصغيرة ودولاران أو ثلاثة دولارات في المدن الكبيرة والمباني الفخمة. أعطِه البقشيش (مع كلمة "شكراً") حين يحضر لك السيارة، وليس حين تصل.

مساعدو النُدل

لا يعطى مساعدو النُدل أي بقشيش، باستثناء حالتين. إذا أرقت مشروباً وتولّى مساعد النادل تنظيفه، يمكنك إعطاؤه دولاراً أو دولارين حين تغادر. وحين يحمل مساعد النادل في الكافيتريا صينيتك إلى طاولة، أعطِه نصف دولار إلى دولار.

انتبه إلى البقشيش المضمّن

راجع فاتورتك للتحقّق من عدم إضافة بقشيش أو بدل خدمة - بنسبة 15 في المئة عادة - إلى الفاتورة. فهذا النوع من البقشيش شائع في العديد من الدول غير الولايات المتحدة، وكذلك للمجموعات الكبيرة (ستة أشخاص أو أكثر) في المطاعم الأميركية. عندما يضاف البقشيش أصلاً إلى فاتورتك، فأنت لست بحاجة إلى ترك بقشيش إضافي (رغم أنك تستطيع فعل ذلك إذا كانت الخدمة مذهلة فعلاً). ويعتبر البقشيش الإضافي، غير ذلك المضمن في الفاتورة، غير متوقّع البتة.

50 حذف البقشيش؟

ســـؤال: حين أذهب إلى مطعم يقدِّم الطعام على شكل بوفيه بحيث لا يفعل النادل شيئاً سوى تدوين طلبات المشروبات ورفع الأطباق، هل يجدر بي ترك بقشيش؟

جــواب: في البوفيه، يتمّ عادة ترك بقشيش بقيمة 10 في المئة من الفاتورة. لكن عند دفع البقشيش عموماً، التزم بالقاعدة فقط إذا كان النادل مهتمّاً بك ويظهر أمامك كلما احتجت إليه. وإذا وفّر خدمة ممتازة، يمكنك إعطاؤه المزيد. لكن لا بأس في إعطائه بقشيشاً أقل إذا أهمل إعادة ملء كوب الماء خاصتك أو رفع أطباقك المتّسخة أو غاب عن السمع فيما أنت مستعدّ للرحيل.

آداب تناول الطعام في مطاعم البوفيه

قد تكون مطاعم البوفيه عفوية أكثر من خدمة الجلوس، لكن هذا لا يعني أنه يجدر بك التصرف على نحو أقل حضارة. إليك كيف تخدم نفسك بلباقة:

- استعمل الشوك والملاعق الموضوعة لرفع الطعام.
- لا تتذوّق الأنواع المعروضة أو تتأخّر في ملء طبقك فيما أنت تقف في رتل. لا تبدأ بالأكل إلا بعد الجلوس إلى الطاولة.
- خذ فقط ما تظن أنك قادر على تناوله.
- مدّ ذراعك ويدك فقط تحت الزجاج الواقي (أي لا تضع وجهك تحت الزجاج للتحقق من كل ما هو موجود). فالزجاج الواقي موجود لحماية الطعام.
- لكل نوع في البوفيه ملعقة سكب خاصة به عادة. استعمل الملعقة لرفع الطعام الذي وضعت له أصلاً.
- عليك مراعاة الذين هم حولك من خلال التحرك في الصف بسرعة وهدوء.

- حين تستطيع ذلك، من المفيد إبلاغ النادل إذا كان هناك طبق في البوفيه يحتاج إلى إعادة التعبئة.
- إذا عدت إلى البوفيه لسكب المزيد من الطعام، اترك طبقك وأدواتك المتّسخة علـــى المائدة حتى يرفعها النادل. فالقيود الصحية في معظم الدول تفرض عدم أخذ الأطباق المستعملة مجدداً إلى مساحة تقديم الطعام. وإلا، يستطيع الزبائن نـــشر الجراثيم بسهولة من أطباقهم وأدواتهم المتّسخة. تعمل المطاعم المشتملة على البوفيه على تدريب موظفيها لرفع الأطباق المتّسخة بسرعة، بحيث يكون كل شيء قد اختفى حين تعود إلى الطاولة مع الأطباق الجديدة.

سـؤال: أحب إقامة الحفلات في المطاعم لكني أجد أن طلب الطعام غريب غالـباً إذ يبدو بعض الضيوف وكأنهم لا يعرفون ما الذي يريدونه. كيف أستطيع إبلاغهم أنهم يستطيعون طلب أي شيء يريدونه؟

جواب: يخشى الضيوف أحياناً طلب شيء باهظ جداً أو يخشون أن يكونوا الوحيدين الذين طلبوا نوعاً من المقبلات أو الحساء. لذا، يجدر بصاحب الدعوة أن يـشعر الجميع بالارتياح بقول أشياء مثل: "القريدس البارد هو أطيب ما تذوّقته، وسـلطة القيصر طبق لا بدّ منه إذا كنت تحبها (بحيث يعرف الضيوف أنه يمكنهم طلب المقبلات)، وأوصي أيضاً بالضلع المشوي (أو أي طبق آخر له سعر باهظ في اللائحـة)". وعند القول: "من فضلكم، اطلبوا نوعاً من المقبلات"، سوف يعرف ضيوفك أنك تتوقّع منهم فعل ذلك، وأنهم ليسوا مضطرين لاختيار أرخص نوع في قائمة الطعام.

آداب صاحب الدعوة في المطعم

فكّر في أذواق ضيوفك. اعرف عند الإمكان ما إذا كان ضيوفك يحبون أو يكـرهون أطعمة معينة أو أطباقاً خاصة. يمكنك سؤالهم عند توجيه الدعوة لهم أو إعطـاؤهم حق الاختيار بين مطعمين. وإذا كنت تستضيف مجموعة، اختر مطعماً يقدّم قائمة منوّعة من الأطعمة بحيث يستطيع كل واحد العثور على ما يناسبه. فكّر في سهولة الوصول أيضاً.

اختر مطعماً تعرفه. حتى المكان الجديد المشهور الذي يعمل فيه أفضل طباخ في البلد قد يكشف عن خدمة بطيئة أو يكون ضاجّاً أو مكتظّاً كثيراً بحيث يصعب إجراء محادثة. اعتمد الرهان الأكيد.

احجز الطاولة مسبقاً. قد لا تمانع الجلوس أمام القسم المخصص لشرب الكوكتيل في انتظار جهوز طاولة، لكن ضيوفك قد ينزعجون.

احضر باكراً. توجّه إلى المطعم قبل بضع دقائق من ضيوفك. فهذا سيريحهم من القلق حول ما إذا كان يجدر بهم التوجه إلى الطاولة إذا وصلوا هم أولاً. وإذا انتظرت على الطاولة، أعطِ النادل أسماء ضيوفك واطلب منه إرشادهم إليك. وإذا انتظرت في الردهة وصول بعض المدعوين، وتأخّر بعضهم أكثر من عشر دقائق، اذهب واجلس واطلب من النادل أن يرشد الضيوف المتأخرين إلى طاولتك.

قف للواصلين متأخرين. إذا وصل شخص متأخراً بعد أن تكون قد جلست، قف ومد يدك لإلقاء التحية.

انطلاقة جيدة. احرص على تعريف كل ضيوفك ببعضهم، بعد إلقاء التحية على كل منهم على حدة. وسواء كنت طلبت العصير أو المشروبات الغازية قبل الوجبة أم لا، أوضح لضيوفك أنهم يستطيعون طلب أي نوع كان.

شجّع الجميع على الأكل. إذا وصلت الأطباق في أوقات مختلفة، شجّع الذين وصلت أطباقهم على الشروع في الأكل، خصوصاً إذا كان طعامهم ساخناً.

"الفاتورة من فضلك". عند دفع الفاتورة، لا تعرض المجموع أو تكشفه أمام الآخرين. حتى المزحة "حسناً، من الجيد أننا استمتعنا بطعامنا" قد تجعل الضيوف يشعرون أنهم طلبوا أشياء باهظة جداً. إذا كنت امرأة، أوضحي للنادل أن يعطيك الفاتورة أنت وأنت فقط؛ وليس لأحد الرجال في المجموعة. تدفع بعض النساء الفاتورة قبل أن تبدأ وجبة الطعام لتفادي الخلط في شأن من سيدفع.

سؤال: دعيت أخيراً إلى غداء مع شريك في العمل. وصلت قبله وطلبت من موظفي المطعم إجلاسي. هل كان يجدر بي انتظار مضيفي؟

جواب: في لقاءات العمل، من الأفضل انتظار المضيف في الردهة أو في قاعة الانتظار بدل الجلوس إلى الطاولة. فهذا يسمح له بأخذ المبادرة حين يصل. إذا كنت أنت المضيف، انتظر ضيفك في الردهة بدل المائدة، إذا استطعت. لكن إذا كان المطعم مزدحماً وقال لك الموظفون إنه يجدر بك الجلوس لحجز طاولتك، فلا بأس في فعل ذلك. يصحّ ذلك سواء كنت الضيف أم المضيف. يتولّى النادل إرشاد الشخص الآخر إلى طاولتك حين يصل. وبالنسبة إلى اللقاء الاجتماعي مع الأصدقاء، لا بأس في الجلوس إذا وصلت أولاً؛ بصرف النظر عن مدى الزحمة في المطعم.

ضيف المطعم الجيد

- لا تتذمّر أبداً أمام النادل من اختيار الطاولة، مهما كان الموقع سيئاً برأيك. يجدر بصاحب الدعوة وحده أن يطلب التبديل.
- عند طلب شراب، حاول البقاء منسجماً نوعاً ما مع ما طلبه الآخرون. فإذا كان الجميع يتناولون الشراب الغازي، فلن يتفاجأ أحد إذا طلبت البيبسي. لكنها فكرة سيئة إذا كان الآخرون يتناولون الشاي المثلج أو عصير الفاكهة.
- حين يطلب مضيفك شراباً مع وجبة ذات مهلة محدّدة (غداء عمل أو عشاء قبل حضور مسرحية، مثلاً)، اطلب نوعاً من الشراب حتى لا يظن أنك تخاف من أن تتباطأ الأمور نتيجة الشراب.

- في الإجمـــال، لا تطلـــب الأنـــواع الأغلى ثمناً في القائمة. وحتى لو قال لك مضيفك: "من فضلك، اطلب ما تشاء"، يستحسن الالتزام بالأنواع المتوسطة الـــسعر. يمكـــنك أيضاً أخذ فكرة مما طلبه بقية الأشخاص الموجودين على المائدة، ومن ثم طلب شيء بالسعر نفسه تقريباً. من جهة أخرى، لست بحاجة إلى اختـــيار أرخـــص الأطعمة المعروضة، لأن هذا قد يوحي بأنك تظن أن الضيف لا يستطيع دفع المزيد.
- أرجع الطعام فقط إذا كان ثمة خطب فيه، وليس لأنك قرّرت أنك لا تحبّه.
- لا تتذمّـــر أبداً من الطعام أو الخدمة. فالتعبير عن عدم الرضى قد يبدو وكأنك تشكّك في ذوق المضيف في المطاعم.
- حـــتى لو أعطى المضيف بقشيشاً لخادم المعاطف لأنه تولّى جمع كل السترات عند الوصول، من اللطف محاولة التعويض عليه: "جهاد، هلاّ سمحت لي بتولّي ذلك من فضلك؟" لكن اعرف أيضاً متى تحصل على جواب مفاده لا.
- كـــن شـــاكراً. ســـواء كان اللقاء لقاء عمل أو اجتماعياً بحتاً، اشكر دوماً مضيفك. افعل ذلك مرة واحدة، شخصياً، عند انتهاء الوجبة. اكتب بعد فترة وجيـــزة رسالة شكر قصيرة - فهذه أفضل طريقة للشكر (وهي أمر ضروري في العديد من سيناريوهات العمل كما بعد مقابلة عمل حول غداء عمل) - أو اعتمد الاتصال الهاتفي أو البريد الإلكتروني.

53 التهرُّب من البقشيش

سـؤال: إذا حظـيت بخدمة سيئة في مطعم، هل أستطيع الامتناع عن دفع البقشيش؟

جواب: لا بأس في خفض كمية البقشيش، ولكن ليس حذفها. في الإجمال، يـوازي البقشيش عشرة في المئة من قيمة الفاتورة إذا كانت الخدمة سيئة وثمانية في المئة إذا كانت سيئة جداً. لكن من الفظّ فعلاً جعل البقشيش أقل من ذلك. (فندال المطـاعم يدفعون الضرائب على أساس ثمانية في المئة من مدخولهم الصافي، ولذلك فإن خفض البقشيش تحت هذا المستوى قاسٍ جداً وغير عادل في أغلب الأحيان). تذكّـر أن البقشيش القليل لا يعالج المشكلة (وفي أغلب الأحيان، لا تكون الغلطة مسؤولية النادل). والبقشيش القليل يؤذي كل الموظفين الذين يتشاركون صندوق البقـشيش؛ فيما يكون الآخرون قد قدّموا لك ربما خدمة جيدة. أما عدم ترك أي بقـشيش على الإطلاق فهو غامض. قد يظنّ النادل أنك نسيت، أو قسوت عليه، وتـضيع مكانتك. لكن خفض البقشيش يعطي رسالة واضحة بأن الخدمة لم تكن مرضـية. مـن الجيد التحدُّث (سراً) مع مدير المطعم بشأن المشكلات التي يمكن معالجتها.

إذا واجهـت مشاكل أثناء تناول الطعام في مطعم، لا تنتظر حتى تدفع لتعبِّر عـن آرائك. أخبر النادل أو مدير المطعم فوراً وأعطه فرصة لتصحيح المشكلة. إذا فعـل، ادفع البقشيش كاملاً (15 إلى 20 في المئة من قيمة الفاتورة عادة). وإذا لم تحلّ المشكلة، أو لم يعمل النادل كفاية لحلها، يمكنك حينها خفض البقشيش.

نصائح لدفع البقشيش

- **يجـب أن يكـون البقـشيش صادقاً.** كافئ الخدمة الجيدة بكرم، وخفّض

البقشيش بصورة نسبية إذا كانت الخدمة غير جيدة أو فظّة. بهذه الطريقة، تساعد على تحسين معيار الخدمة.

- **عامل الندل باحترام.** إن ترك بقشيش كبير لا يعوّض عن التعجرف على شخص ما أو معاملته بازدراء. صحيح أن البقشيش يزيد من مدخول الندل ويكافئهم على عملهم المنجز جيداً، لكنّ معاملتهم بلطف أمر مهمّ أيضاً.
- **إذا ساورك الشك بشأن البقشيش، اسأل مسبقاً.** إذا كان المتجر سيوصل لك أريكة جديدة إلى المنزل، اتصل واسأل شخصاً في قسم الأثاث ما إذا كان يجدر بك دفع البقشيش. وفي صالون التزيين، اسأل موظف الاستقبال. في بعض الحالات، قد يعتبر ترك البقشيش بمثابة إهانة. هكذا فإن أخذ وقتك لمعرفة ما هو متوقّع منك قد يوفّر عليك لحظات محرجة.
- **احسب البقشيش وفقاً لقيمة الفاتورة قبل الضرائب، وليس وفق المجموع العام.**
- **ادفع البقشيش سرّاً.** إنما مسألة خصوصية. لا تتصرّف مثل المبذر الكبير وتخرج من جيبك الكثير من النقود.
- **المال هو بقشيش اختياري.** في بعض الأحيان، يمكن لهدية صغيرة، تعطى خلال الأعياد عادة، أن تحلّ مكان المال النقدي. وعند مصففة الشعر مثلاً، تأتي الهدية لتتوّج البقشيش النقدي الذي دفعته طوال السنة.

11

أصول التصرف خارجاً

سؤال: تذهب صديقتي إلى النادي الرياضي في الوقت نفسه الذي أذهب فيه أنا. تقف على طاحون الدوس قربي وتبدأ بالثرثرة. أريد السلام والهدوء! كيف يجدر بي إخبارها؟

جواب: بالنسبة إلى العديد منا، يعتبر النادي الرياضي ملاذاً خاصاً للهروب من التوتر. أخبري صديقتك أنك تستمتعين كثيراً برفقتها، لكنك تحتاجين في النادي إلى التركيز على التمارين. اقترحي عليها الخروج معاً لبعض الوقت بعد التمارين، حتى لا تشعر بأنك تنبذينها.

آداب التصرف في النادي الرياضي

- امسح عرقك عن الحُصر والآلات. فما من أحد يريد الجلوس أو الاستلقاء على عرق شخص آخر. احمل معك منشفة لهذه الغاية، أو استعمل الرذاذ المطهِّر والمناديل المعقَّمة إذا كانت متوافرة في النادي.
- لا تترك الأثقال والكرات الحديدية على الآلة. وإلا، قد يضطرّ الشخص الذي سيستعمل الآلة بعدك إلى تضييع وقته لإزالتها بنفسه.
- لا تتشبّث بآلات الأوزان. فحين يريد الآخرون استعمالها، اتفق معهم على المداورة.
- إذا كانت طواحين الدوس أو أية آلات أخرى محجوزة، اختصر وقتك لمنح فرصة للأشخاص المنتظرين. في الواقع، إن العديد من النوادي تحدِّد الوقت المسموح لاستعمال الآلات الشعبية في أوقات الذروة.
- إذا كنت تحب المغازلة، لا تكن متطفلاً. وفّر ذلك لمكان آخر. إذا حاولت إجراء محادثة مع شخص تجده جذّاباً لكنه صدّك (مهما كان مهذّباً)، اسحب عرضك على الفور.

- إن قــول كلمة "مرحباً" بسرعة وتهذيب أمر مقبول، لكن الثرثرة مع شخص آخر يتمرَّن قد تقطع روتينه.
- التزم بقواعد النادي الرياضي، مثل انتعال الأحذية الملائمة للتمارين (قد تكون النعال السوداء مشكلة)، وعدم استعمال الهواتف الخليوية، وتسجيل الاسم في مكتب الاستقبال.
- انتبه إلى الروائح الكريهة. احرص على الوصول نظيفاً، وتذكَّر استعمال مزيل الروائح، ولكن تجنَّب العطور.
- كن دقيقاً في جلسات التمارين الشخصية والصفوف المشتركة.
- أنجــز ما عليك لإبقاء مساحة التمرين مرتبة وآمنة. دع مناشفك وقوارير الماء ومعدّاتك الرياضية معك طوال الوقت بحيث لا تعترض طريق الآخرين.
- اتــرك ثــيابك وأغراضك الشخصية الأخرى داخل الخزانة. رتِّب كل شيء بعــدك في الحمــام وغرف تبديل الملابس. ضع المناشف المتّسخة في الأمكنة المخصّصة لها.

سؤال: لطالما قيل لي بعدم ارتداء الأبيض بعد انتهاء الخريف. هل هذا صحيح؟

جــواب: يمكـــن ارتداء الأبيض 365 يوماً في السنة. القاعدة القديمة القائلة بإمكانـــية ارتداء الأبيض بين أول الربيع وآخر الخريف أصبحت شيئاً من الماضي. كانـــت هذه القاعدة تنطبق على الأحذية والثياب والحقائب البيضاء. اليوم، باتت قـــواعد الموضة الموسمية ترتبط بوزن القماش وليس لونه. فالأقمشة والجلود الخفيفة الـــوزن (مثل القطن، والكتان، والأورغنـــزا، ومواد وجلود الأحذية والحقائب)، المـــصبوغة عادة بالأبيض والألوان الفاتحة، تستعمل في الأشهر الدافئة والحارة، فيما الأقمـــشة الـــسميكة (مثل الصوف، والقطن السميك، والجلد، والجلد السويدي والـــساتان)، من أي لون كانت، بما في ذلك "أبيض الشتاء"، فتستعمل في الأشهر الـــباردة. ونظراً لتنوُّع المناخ في الدول، فإن الانتقال من أبيض الصيف إلى أبيض الشتاء يرتبط بالطقس السائد في منطقتك. ثمة مسألة أخرى تبرز أحياناً وهي ما إذا كـــان يمكـــن ارتـــداء ثياب بيضاء (فستان، بدلة، سروال) لحضور حفل زفاف. الجـــواب هو أنه يمكن ارتداء الأبيض طالما أن الثياب تتلاءم مع أجواء الزفاف ولا تنافس فستان العروس.

القواعد الأساسية

ربطة بيضاء

للـــرجال: سترة رسمية سوداء، سروال متناسق مع شريط واحد من الساتان، قميص من قماش البيكيه الأبيض مع ياقة عريضة وجهة أمامية صلبة، سترة بيضاء، ربطة فراشية بيضاء، قفازات بيضاء أو رمادية، أحذية سوداء وجوارب سوداء.

للنساء: فستان سهرة رسمي (طويل حتى الأرض).

ربطة سوداء

للـــرجال: سترة توكسيدو سوداء، سروال متناسق، قميص أبيض رسمي (من قمـــاش البيكـــيه أو مثنّـــى في الجهة الأمامية)، ربطة فراشية سوداء (من الحرير أو الساتان اللمّاع أو التويل)، حزام أسود ليتناسق مع الربطة، حمالات سروال رسمية لضمان طلّة جيدة (اختيارية)، حذاء أسود وجوارب سوداء، لا قفازات. في فصل الـــصيف أو في رحلة بحرية: سترة بيضاء، سروال توكسيدو أسود، مع المستلزمات الأخرى لربطة العنق السوداء.

للنـــساء: فستان سهرة رسمي (طويل حتى الأرض) أو فستان كوكتيل قصير وأنيق.

الربطة السوداء اختيارية

للـــرجال: إما سترة توكسيدو (راجع فقرة "الربطة السوداء" أعلاه) أو بدلة سوداء، قميص أبيض، ربطة عنق رسمية.

للنـــساء: فستان سهرة رسمي (طويل حتى الأرض)، أو فستان كوكتيل قصير وأنيق، أو سروال أنيق.

ربطة سوداء إبداعية

للرجال: توكسيدو مع أكسسورات على الموضة أو غريبة، مثل قميص أسود وربطة عنق فراشية ملوّنة أو مطبّعة بنقوش وحزام مماثل، حذاء رسمي أسود أو حذاء أنيق من الجلد الأسود وجوارب سوداء.

للنـــساء: فستان سهرة رسمي (طويل حتى الأرض)، أو فستان كوكتيل قصير وأنـــيق، أو سروال أنيق. أو أي من الأكسسوارات المذكورة أعلاه مع وشاح من الريش، أو وشاح أنيق أو مجوهرات ملوّنة.

طلّة شبه رسمية

للـــرجال: بدلـــة ســـوداء (مـــن الغزل الصوفي عادة)، مع معطف مناسب (اختياري)، وقميص أبيض، وربطة عنق رسمية، وحذاء من الجلد وجوارب داكنة.

للنساء: فستان كوكتيل قصير أو تنورة طويلة وأنيقة مع قميص مناسب.

طلّة احتفالية

للـــرجال: معطف رياضي موسمي أو سترة بلون من اختيارك، سروال، قميص مفتوح الياقة أو قميص مع ربطة عنق "احتفالية" أو مطبّعة بنقوش من وحي المناسبة.

للنساء: فستان كوكتيل قصير، تنورة طويلة وقميص، أو بدلة أنيقة.

طلّة عفوية

للرجال: معطف أو سترة رياضية، سروال، قميص مفتوح الياقة.

للنساء: فستان عادي، تنورة وقميص أنيق، أو بدلة أنيقة.

طلّة عمل عفوية

للـــرجال: معطـــف أو سترة رياضية، سروال فضفاض أو سروال كاكي، قميص مفتوح الياقة.

للنـــساء: تنورة، كاكي أو سروال فضفاض؛ قميص مفتوح الياقة أو قميص محبوك؛ كنـــزة (غير مفتوحة على الصدر).

طلّة رياضية عفوية

للرجال: كاكي، أو سروال جينـــز نظيف ومكوي، قميص قطني عادي (من دون شعارات عليه)، قميص بولو، أو قميص مزرّر رياضي.

للنساء: كاكي أو سروال جينـــز نظيف ومكوي، قميص قطني عادي (من دون شعارات عليه)، قميص بولو، أو قميص مزرّر رياضي.

طلّة بحرية عفوية

للـــرجال: كاكـــي أو سروال قصير (شورت أو برمودا)، قميص محبوك أو قميص بولو، سترة رياضية (اختيارية) أو كنـــزة.

للنساء: فستان صيفي، كاكي، أو سروال قصير (شورت أو برمودا)، قميص مفتوح الياقة؛ قميص محبوك أو قميص بولو؛ سترة خفيفة أو كنـــزة.

طلّة عفوية للأعياد

الثـــياب هي نفسها كما في "طلّة عمل عفوية" مع بعض الألوان أو التصاميم المرتبطة بالأعياد.

سؤال: أنا مستاء جداً من الأهل الذين يتركون أولادهم يتمرّدون في الطائرات. خلال رحلاتي القليلة الأخيرة، تعرّضت للركل، والوخز، والإزعاج بالنحيب ونوبات الغضب المتواصلة. كيف أحول دون ذلك؟

جواب: إذا لم تكن قادراً على استئجار طائرة خاصة أو الجلوس في مقاعد الدرجة الأولى، اعلم أن الأولاد هم جزء من رزمة السفر الجوي. لا شك في أنه يجدر بالأهل إبقاء أولادهم هادئين، والعديد منهم يفعل ذلك. واجه الذين لا يفعلون ذلك على مسؤوليتك الخاصة، لأن إحراج أهل ولد يبكي أو يسيء التصرف سيزيد فقط من توتر الوضع. أول وسيلة يجدر بك تجربتها هي التجنُّب. اترك مقعدك وابحث عن آخر شاغر. وإلا، جرِّب سماعات الأذنين (احملها معك في حقيبة اليد أو اطلب من المضيفة أن تحضر لك واحدة). يمكنك الطلب من المضيفة أن تفعل شيئاً بشأن المشكلة (في بعض الأحيان، يستطيعون حل المشكلة، ولكن لا تعتمد على ذلك). أو قل بتهذيب للأولاد الصغار أو أهلهم: "اعذروني، لكن مقعدي يتعرّض للركل". يجدر بالأهل (أو الولد) الاعتذار ووضع حدّ لهذا الشكل من العذاب أثناء الرحلة.

أبرز أخطاء السفر

السلوك المزعج يصبح معذباً جداً حين يكون الأشخاص محصورين في أنبوب ألمنيوم طوال ساعات. وقد تبرز المشاكل حتى قبل الرحلة وبعدها. في ما يلي بعض الأخطاء الشائعة الواجب تفاديها.

إزعاج مضيفي الطائرة. اجعل طلباتك منطقية وقل "من فضلكم" و"شكراً". فمضيفو الطائرة ليسوا خدماً. كما أن معاملتهم باحترام تعني ميلهم أكثر إلى مساعدتك في حال احتجت إلى شيء.

المحادثات بصوت عالٍ. إن إذاعة مشاريعك لعطلة نهاية الأسبوع على مسمع من الجميع أو الثرثرة بصوت عالٍ مع بقية الركاب هما أمران مزعجان. وكذلك هو إغلاق الممرات والتمايل فوق الركاب الأبرياء للتحدث مع الأصدقاء. أخفض صوتك واترك الممرات فارغة.

الروائح الكريهة. الروائح القوية هي طريقة أخرى لتعذيب بقية الركاب. فالكثير من العطور قد يكون مزعجاً تماماً مثل الرائحة الكريهة. إذا توجّب عليك إحضار الطعام أو الشراب معك إلى الطائرة، لا تجعله من نوع النقانق بالثوم. بدّلي حفاض الطفل في الحمام، وليس على مقعدك. ولا تنزع أحذيتك لكي يدخل بعض الهواء إلى قدميك.

التمايل في ممرّ الطائرة. لا تحاول التنمّر على من يقفون في طريقك في ممر الطائرة للوصول إلى مقعدك أو للخروج من الباب بعد هبوط الطائرة. وانتبه إلى عدم السماح لحقائبك بالارتطام ببقية الركاب (انتبه خصوصاً إلى حقائب الظهر وحقائب الكتف). وتذكّر القول "عذراً" أو "أنا آسف" إذا ارتطمت بأحدهم.

سؤال: سوف يأتي عمي الكبير في السن لزيارتنا، مسافراً لوحده في الطائرة. تدبّرت إرسال أحد لاستقباله مع كرسي متحرّك عند باب الطائرة وإحضاره إليّ في ردهة الحقائب. هل يجدر بي إعطاء بقشيش لهذا الشخص؟

جــواب: نعــم، يجدر بك القيام بذلك، علماً أن المبلغ المتراوح من 2 إلى 5 دولارات يعتــبر جــيداً. وإذا فعــل ذلك الشخص شيئاً آخر، مثل دفع الكرسي المتحرّك من أول المطار إلى آخره، أعطِه بقشيشاً أكبر.

لمن البقشيش في الفندق

الحاجب

يأخــذ الحقائب من سيارتك إلى مكتب الاستقبال. يطلب لك سيارة ويفتح الباب، ولا سيما في الفنادق الفخمة.

البقــشيش: دولار إلى دولاريــن لحمل الحقائب؛ دولار إلى أربعة دولارات لمــناداة التاكسي (الحدّ الأعلى إذا كان المطر منهمراً أو إذا وجد البواب صعوبة في العثور على سيارة). لا بقشيش لفتح الباب.

موظف الاستقبال

يتحقّق من حجزك ويوفّر لك المساعدة أيضاً بالإجابة على أسئلة وجيزة، مثل الاتجاهات ومعلومات بشأن المدينة.

البقشيش: لا شيء.

خادم الفندق

يأخــذ حقائبك من مكتب الاستقبال إلى غرفتك؛ ويقدّم لك أيضاً خدمات

مثل تسليم الفاكسات والأغراض إلى بابك.

البقشيش: دولار إلى دولارين لكل حقيبة، حسب نوعية الفندق، ولكن ليس أقل من دولارين عموماً. 2 إلى 3 دولارات إذا قام بخدمة لك.

البوّاب

يوفّــر مجمــوعة من الخدمات، من إعطاء التوجيهات إلى حجز العشاء، ولا سيما في الفنادق الفخمة.

البقشيش: لا شيء عند الإجابة على سؤال؛ 5 إلى 10 دولارات (فوراً وليس عند المغادرة) لكل خدمة خاصة؛ أكثر للجهود الكبيرة المبذولة مثل الحصول على تذاكر لحفلة محجوزة بالكامل.

مدبّرة الفندق

ترتّب الأسرّة، تغيّر المناشف، تنظّف الغرفة والحمام، وأحياناً تبدّل الشراشف.

البقشيش: دولاران لكل يوم في الفندق العادي، 3 إلى 5 دولارات لكل يوم في الفــندق الفخــم. كما أن ترك البقشيش كل يوم داخل الغرفة بدل دفعه عند المغــادرة يضمن ذهاب البقشيش إلى الشخص المحدّد الذي نظّف غرفتك في ذلك اليوم.

خادم السيارات

يركن السيارة ويحضرها لك.

البقشيش: 2 إلى 3 دولارات كل مرة.

نادل الغرفة

يسلّم الطعام إلى غرفتك في الفنادق المشتملة على مطاعم.

البقــشيش: 15 إلى 20 في المئة من المجموع العام. راجع الفاتورة لمعرفة ما إذا تمّ إدراج البقــشيش أصــلاً (يكــون كذلك لخدمة الغرف). لكن لا تخلط هذا البقــشيش مع أجرة التوصيل. أجرة التوصيل ليست نفسها إذ لا يحظى النادل بأي شيء منها.

صاحب الفندق الصغير

يتولّـــى عادة الطهو وتدبير الغرف، ويعمل مثل دليل سياحي للضيوف الذين تـــتمّ معاملـــتهم عـــادة مثل الأصدقاء وأفراد العائلة. وفي بعض الأحيان، يستمتع الضيوف كثيراً بإقامتهم ويحظون بخدمة ممتازة بحيث يشكرون صاحب الفندق بهدية ورسالة صغيرة.

البقـــشيش: لا حاجة. وفي حال وجود موظفين (مدبّرة غرف، خادم غرف، موظفون في غرفة الطعام)، يجب دفع البقشيش لهم كما لو أنهم موظفون في فندق عادي.

ســؤال: دعوت مؤخراً أربعين شخصاً إلى حفل كوكتيل. لم يجب أربعة عشر منهم على الإطلاق؛ فيما حضر ثمانية منهم إلى الحفلة! لِمَ لا يجيب البعض على الدعوة؟

جــواب: من غير اللائق، وإنما الشائع لسوء الحظ، ألاّ يجيب الضيوف على الدعــوة. البعض ينسى؛ البعض الآخر يؤجّل ثم يشعر بالذنب، ويؤجّل أكثر. وفي العديد من الحالات، يرى صاحب الدعوة الذي ينتظر رداً لم يأتِ من المدعوين أن المدعو ينتظر ببساطة شيئاً "أفضل" للحضور. ومن الأشياء السلبية في الامتناع عن الإجابة على الدعوات هو معاناة العلاقات في أغلب الأحيان بسبب شعور صاحب الدعــوة بــالأذى والحــرمان. لكــن من المهذّب جداً أن يتصل صاحب الدعوة بالأصدقاء للتأكد من حضورهم. ويتوجّب على كل شخص يتلقّى دعوة أن يجيب عليها بأسرع ما يمكن.

متى يصبح التأخير متأخراً جداً؟

يمكــن القول إن الوصول على الوقت هو أحد التعابير الأكثر أهمية للسلوك الجـيد. فجعل الآخرين ينتظرون يُفسَّر بتبديد وقتهم؛ وهذه طريقة غير محترمة في الـتفاعل. لطالما كتبت إميلي بوست عن أهمية عدم التأخر، ولا سيما في المواعيد الغــرامية. وقالت في كتابها "آداب السلوك" الصادر عام 1960: "يجدر بالمرأة أن تجهــز فوراً. ليس صحيحاً المثل القائل بضرورة جعل الرجل ينتظر". ما هي آداب الوصول على الوقت؟ باختصار: كن على الوقت! سواء في علاقاتك الاجتماعية أو المهنية، يشير عدم تأخرك إلى احترامك للشخص الآخر.

مقابلــة للحــصول على عمل. أي تأخر يعتبر مزعجاً، خصوصاً إذا كنت ترغب فعلاً بالوظيفة.

اجتماع أو غداء عمل. الشيء نفسه. يؤدّي تأخرك إلى تبديد وقتك ووقت كل شخص آخر مشارك في الاجتماع.. ليست طريقة ذكية للعمل.

حفلة عشاء. تختلف العادات حسب المناطق، من الوصول على الوقت إلى الوصول بعد 10 إلى 15 دقيقة. ومن الفظّ الوصول باكراً؛ فقد تفاجئ صاحب الدعوة وتجده ينظّف المنزل وهو يرتدي ثوب الحمام.

موعد في مطعم. حتى لو كان شريكك في الغداء أو العشاء متساهلاً، فمن الفظّ الوصول متأخراً أكثر من عشر دقائق.

فيلم سينمائي أو مسرحية مع الأصدقاء أو لقاء عاطفي. حاول الوصول قبل خمس أو عشر دقائق على الأقل من فتح الستارة. فالوصول بعد بدء العرض قد يفسد كل السهرة.

موعد مع الطبيب أو مصففة الشعر. لا تتوقّع أن يبقى موعدك إذا لم تصل على الوقت. اتصل مسبقاً وغيّر موعدك إذا وجدت أنك ستتأخر أكثر من خمس دقائق. فالقبول بتأخيرك يعني تأخير المواعيد الأخرى عند الطبيب أو مصففة الشعر لبقية اليوم.

حفلة زفاف. حاول الوصول قبل عشر دقائق أو خمس عشرة دقيقة. وإذا لم يأتِ أحد لاستقبالك، تنزه في الردهة. وإذا وصلت بعد جلوس أم العروس وأم العريس، حاول استعمال الممر الجانبي واجلس في الخلف. وإذا كنت متأخراً جداً بحيث تخشى أن تصل مع العروس فيما هي تستعدّ للدخول، انتظر خارجاً حتى تنهي العروس دخولها إلى القاعة.

حفلة كوكتيل أو حفل استقبال كبير. لا بأس في التأخر عشر دقائق أو خمس عشرة دقيقة (أحياناً ثلاثين دقيقة أو حتى أكثر) في اللقاءات المفتوحة حيث يكون الناس مدعوين للمجيء والذهاب متى أرادوا.

12

إنه وقت الاحتفال!

سؤال: في وسط عشاء قمت بتحضيره لبعض الأصدقاء، طلب أحد الضيوف صلصة حريفة قائلاً: "المذاق عادي جداً؛ أحبّ الأشياء الحريفة". رأيت أنه فظّ، لكني لم أقل أي شيء. هل يحق لمدعو على العشاء أن ينتقد الطعام؟

جواب: يمكن الطلب بتهذيب الحصول على الملح أو البهار أو الصلصة الحريفة بعد تذوُّق الطعام. لكن من غير اللائق انتقاد الطعام بهذه الطريقة. كانت ملاحظة الضيف في غير محلها. أحسنت بإخفائك انزعاجك. فالمضيف الجيد عليه التعالي فوق فظاظة الضيف وإلا سيشعر الجميع بعدم الارتياح. لكنه يستطيع حتماً إلغاء دعوة ذلك الضيف تحديداً في الحفلات المقبلة.

كيفية التعاطي مع الوصول المتأخر

سؤال: أقمت مرة حفلة عشاء فشلت تماماً بعدما وصل عدة ضيوف متأخرين. فشلت في تقرير ما إذا كان يجدر بي الامتناع عن تقديم العشاء؛ مما أدّى إلى إتلاف الطبق الرئيسي نتيجة لذلك. ما الذي يجب فعله حين يصل ضيوف العشاء متأخرين؟

جواب: لا تدع الضيوف يعرقلون برنامجك أو يفسدون عشاءك. أخّر تقديم العشاء خمس عشرة دقيقة على أبعد تقدير، وقدّم للمتأخرين الأطباق التي يتناولها الباقون. لكن إذا وصلوا أثناء تقديم الحلويات، يمكنك تقديم الطبق الرئيسي لهم أولاً. احرص على استقبال الضيوف المتأخرين بلباقة؛ من دون انتقادهم على تأخرهم.

سـؤال: أنا نباتي. حين تتمّ دعوتي لحفلة عشاء، هل يجدر بي إخبار صاحب الدعوة مسبقاً؟ وماذا عن زوجتي التي لديها حساسية تجاه بعض الأطعمة؟

جواب: عليك حتماً ذكر أية حساسية يمكن أن تسبّب تفاعلاً خطيراً. حين تتصل للإجابة على الدعوة، اشرح لمضيفك: "نحب أن نأتي لتناول العشاء، لكني أريد أن أقول لك أن هدى لديها حساسية كبيرة تجاه الفول السوداني". أما التفضيلات الغذائية مثل الأكل النباتي أو الأكل المحتوي على القليل من السعرات الحرارية فتتمّ معالجتها بطريقة مختلفة. في الحفلات الكبيرة، حيث تعرض عادة مجموعة منوّعة وكبيرة من الأطعمة، دبّر أمرك بما هو متوافر. لكن إذا كانت الحفلة صغيرة، أو كان العشاء على شرفك، أو سوف تذهب للنوم في منزل صاحب الدعوة، اذكر له تفضيلاتك واعرض عليه إحضار طبق معك. قل له: "شكراً كثيراً على الدعوة. أريد إبلاغك بأني نباتي. أحبّ أن أحضر معي فطيرة إذا كنت لا تمانع". بهذه الطريقة، لن يبدّد صاحب الدعوة وقته لتحضير الطعام الخاطئ لك أو يواجه مشكلة في معرفة نوع الطبق الذي تحب تناوله.

حتى في الحفلات العفوية، تعتبر هذه الآداب في اللياقة ضرورية:

الرجاء الردّ فوراً. إذا تأخرت في ردّك، فإنك تعقد برنامج المضيف وتجعل الأمر يبدو وكأنك تنتظر شيئاً أفضل للحضور. وحتى لو لم يكن الردّ على الدعوة مطلوباً، من المفيد إخبار مضيفك ما إذا كنت تنوي الحضور أم لا.

الحضور على الوقت. الدقّة في المواعيد تعني أشياء مختلفة في الدول المختلفة، وإنما يجدر بالضيوف عموماً الوصول على الوقت المذكور في الدعوة أو بعده قليلاً. والوصول متأخراً "حسب الموضة" يعني التأخر خمس عشرة دقيقة على الأكثر. أما الوصول باكراً فهو سيئ بقدر الوصول متأخراً. انتظر في السيارة عند الحاجة لكن لا تفاجئ مضيفك.

كـــن مشاركاً إيجابياً. حين يقول مضيفك إنه قد حان وقت العشاء، توجّه مباشرة إلى المائدة. وإذا طُلب منك المشاركة في لعبة أو الإطلاع على صور تخرُّج سوزي، اقبل الأمر بتهذيب وحماس (حتى لو كنت رافضاً فعلياً).

اعرض المساعدة. إذا كنت مع المضيف في المطبخ فيما يحضّر الطعام، اعرض علـــيه مهمة محدّدة: "أودّ فرم الخضار للسلطة أو ملء أكواب الماء". حتى لو رفض طلـــبك، فـــسوف يـــتمّ تقدير فكرتك. وحين تنتهي الحفلة، اعرض المساعدة في التنظيف.

لا تفرط في الأكل والشرب. الهجوم على الطعام كما لو أنك لم تأكل منذ أســـبوع هـــو طريقة غير لائقة وتترك مقداراً قليلاً من الطعام للضيوف الآخرين. استهلك الشراب بكميات قليلة إلى معتدلة.

تذكّـــر أهمـــية الترتيب. يعني ذلك أشياء عدة، من عدم ترك ذيول القريدس على الطاولة الصغيرة إلى عدم التصرف بفظاظة حين تنام في منـــزل المضيف.

شكر المضيف مرتين. تأتي أول شكراً عند نهاية الحفلة. وفي بعض الدول، من الـــضروري الاتصال هاتفياً في اليوم التالي لقول شكراً ثانية، علماً أن هذا التصرف مهـــذّب أيـــنما كـــان. ولا بدّ من كتابة رسالة شكر إذا كانت الحفلة رسمية. في الواقع، يتمّ دوماً تقدير الرسالة المكتوبة مهما كانت الحفلة عفوية.

سؤال: هل أستطيع الطلب من ضيوفي خلع أحذيتهم عند الباب؟ فالأوساخ والملـــح والوحل التي يحضرها الأشخاص معهم في أحذيتهم تتلف أرضيتي الخشبية وسجاداتي.

جواب: نعم، شرط أن تراعي مشاعر الآخرين. قدِّم للضيوف أحذية خفيفة أو جـــوارب غـــير منـــزلقة بحيث لا يشعروا بالبرد أو الإحراج عند الكشف عن أقدامهم. اشرح الأمر بهذه الطريقة: "أتمنّى ألاّ تنـــزعجوا من خلع أحذيتكم؛ فهذا يخفّـــف كـــثيراً الأوساخ الموجودة في هذه الفترة من السنة. يمكنكم من فضلكم اختـــيار زوج من الأحذية الخفيفة". كن مرناً. إذا كنت لا تعرف الضيوف جيداً، أو إذا كنت تقيم حفلة كبيرة، ألغِ سياسة خلع الأحذية.

ست طرق لتكون مضيفاً جيداً

مهما كان نوع الحفلة، في ما يلي بعض الأشياء التي يجدر بالمضيف تذكُّرها، حتى قبل أن تبدأ الحفلة.

دعـــوة واضحة. اذكر المعلومات الضرورية لضيوفك في بطاقة الدعوة. هل الحفلـــة عـــبارة عن لقاء عفوي أم أنها حفلة رسمية؟ ماذا عن الثياب؟ قد يستفيد الضيف ربما حين يعرف مسبقاً من سيكون حاضراً، علماً أنك تستطيع إبلاغه ذلك حين يتصل للردّ على الدعوة.

التخطـــيط الجـــيد. إن تحضير لائحة الضيوف بعناية هو أمر أساسي لنجاح الحفلة. وبعد تحضير اللائحة، أنجز قدر ما تستطيع قبل الحفلة، مثل التنظيف وتحضير الطعـــام والشراب. (خفّف مستوى التوتر من خلال تقديم ما تعرف أنه سينجح). هـــذا أمـــر اختياري، لكن قد ترغب أيضاً في سؤال ضيف لا تعرفه جيداً ما إذا

كانت لديه حساسية تجاه أطعمة معينة. في الواقع، إن فعل ذلك مهمّ جداً إذا كان هـــذا الشخص ضيفك الوحيد، أو سينام في المنـــزل، أو إذا كانت الحفلة صغيرة ومختـــصرة. جهِّز كل شيء جيداً قبل وصول الضيوف، حتى تشعر بالارتياح منذ البداية.

المحافظـــة علـــى الهدوء. يمكن لتحضير الحفلة أن يكون ممتعاً، خصوصاً إذا اعـــتمدت البساطة. اطلب المساعدة عند الضرورة، ولا تدع ضيوفك يظنون أنك تلهث. سوف يشعرون بارتياح أكبر إذا لم يتساءلوا ما الذي يسبِّب لك الإزعاج.

الترحاب بالضيوف. تأكّد من الترحيب بالضيوف بحرارة؛ على أن يدوم هذا الإحـــساس بالترحاب طوال الحفلة. انتبه جيداً إلى راحة كل ضيف قدر الإمكان. وإذا لاحظت أن أحد الضيوف يحمل كوباً فارغاً أو أن هناك شخصاً يقف وحده، عالج المشكلة بأسرع ما يمكن.

كـــن مرناً ولبقاً. لم ينجح طبق السوفليه. أو وصل أحد الأصدقاء مع ضيف غـــير متوقّع. ماذا عن الطبق الفاشل؟ لا تقدِّمه. الضيف غير المدعو؟ كن لبقاً رغم أنـــه من غير اللائق أن يفاجئك أحد بهذه الطريقة. لا يفترض بالمضيف المهذّب أن يطرد ضيفاً غير مدعو.

كـــن مقدراً. أشكر الأشخاص على مجيئهم حين تودّعهم. ولا تنسَ أن تقول شكراً لأي شخص أحضر معه هدية.

سؤال: ما هي أفضل طريقة للتعاطي مع ضيف يغمِّس ملعقته في طبقين؟

جــواب: إذا كـنت صاحب الدعوة وتعرف المزعج جيداً، اطلب منه، سرّاً وبـتهذيب - وإنما بحزم - أن يتوقّف. وإذا بدأ الشخص لتوّه بفعل هذه الحماقة، انقــل طبق الغمس إلى المطبخ، وارمِ الجزء الملوث منه. وإذا كان يستحيل ترتيب طبق الغمس، ارمه فوراً واسكب طبقاً آخر. وإذا كنت لا تعرف الشخص المزعج جيداً، ابقَ صامتاً وإنما ارفع الطبق بهدوء وارمه. ثم دع الحفلة تجري كما يجب. وإذا كنت ضيفاً في حفلة، بمكنك الهمس في أذن صاحب الحفلة بما رأيته، وطبعاً، عدم استعمال طبق الغمس.

تنظيف سريع

ســؤال: إذا أراق أحـد الضيوف شيئاً على سجادتي خلال حفلة، فهل من الفظّ تنظيف الوسخ على الفور؟

جــواب: هذا فظّ فقط إذا أظهرت للضيف أنك غاضب أو منــزعج. وإلا، سيرتاح الجميع إذا باشرت في التنظيف، خصوصاً إذا فعلت ذلك مع تعليق مرح، مثل: "هل رأيتم، لم يحصل أي شيء!" ما من شيء فظّ في التنظيف السريع واللبق.

سـؤال: في ما يتعلّق بالحفلات، أجد نفسي مدعواً دوماً، ولا أدعو أنا أبداً. هل هذا فظّ؟

جـواب: الفـظّ هو عدم الردّ بطريقة ما، لكن ليس ضرورياً أن يكون الردّ بالشكل نفسه. فإذا كنت لا تحب الطهو وتسمح لك ميزانيتك، اصطحب بعض الأصدقاء لتناول العشاء خارجاً أو ادعهم للعب الكرة، أو تناول الحلوى أو حتى فنجان قهوة.

انسحاب كتوم

سؤال: إذا كنت غير مستمتع في حفلة، متى أستطيع المغادرة من دون أن أبدو فظاً؟

جـواب: إذا كانـت حفلة كوكتيل كبيرة، لا بأس في المغادرة بعد المكوث لساعة تقريباً. وإذا كانت حفلة عشاء، يجدر بك البقاء طوال العشاء، لأن صاحب الدعوة خصَّص لك مكاناً وتكبّد عناء تحضير الوجبة. بعد انتهاء العشاء، حاول ألاّ تأكل وتذهب. امكث لساعة إضافية أو أقل قليلاً. إذا غادرت حفلة العشاء باكراً، تأكّـد مـن شكر صاحب الدعوة، وحاول أن تقدِّم له شرحاً صادقاً عن سبب رحيلك الباكر، مثل صداع مزعج أو مشوار طويل للوصول إلى المنـزل.

سؤال: اعتدنا في العائلة على الدعاء قبل وجبات الطعام. هل نستطيع الدعاء إذا كان لدينا ضيوف على العشاء؟

جواب: طبعاً. فأحد أفضل الأمور التي يمكنك فعلها هو إدخال الضيف في طقوس العائلة. والاستثناء الوحيد هو إذا كنت تظن أنه سيجعل معظم ضيوفك منزعجين. لكنك تستطيع عادة التخفيف على الضيوف من خلال طمأنتهم مسبقاً بأنهم غير مجبرين على المشاركة. ويستطيع كل شخص غير مؤمن، أو ينتمي إلى طائفة مختلفة، أن يجلس بهدوء أثناء الدعاء. يستطيع الضيوف عدم المشاركة بهدوء في الدعاء، مع احترام معتقدات صاحب الدعوة.

المزيد من معضلات العشاء

سؤال: هل من المهذّب الطلب من الضيف أن يقول الدعاء بنفسه، أم يفضل أن أقول الدعاء أنا؟

جواب: من المهذّب الطلب، لكن افعل ذلك قبل أن يجلس الجميع إلى المائدة. فهذا يعطي الضيف فرصة الرفض إذا كان ينزعج من الدعاء، من دون أن يبدو فظّاً من خلال الرفض أمام بقية الضيوف. كما يعطيه ذلك الوقت لجمع أفكاره إذا قبل عرضك. وإذا كان هناك رجل دين بين ضيوفك، يجب الطلب منه دوماً الدعاء. لكنك لا تستطيعين حتماً إجبار أي كان على الدعاء أو حتى القول آمين إذا لم يكن معتاداً هو على فعل ذلك.

سؤال: أقيم حفلة عشاء كبيرة وهناك بعض المدعوين الذين لم يحضروا أبداً إلى منزلي قبلاً. لا أملك الوقت لتنظيف الطابق العلوي. ماذا أفعل إذا طلب مني إرشادهم إلى جولة في المنزل؟

جــواب: إذا لم تكن الحفلة تُقام لمناسبة الانتقال إلى منــزل جديد، فلست بحاجــة إلى اصطحاب المدعوين في جولة على غرف المنــزل. أوضح لهم جيداً أن الطابــق العلــوي غير مجهَّز من خلال إطفاء الأضواء وإغلاق أبواب كل الغرف هناك. يعرف الضيوف المهذّبون أنه لا يجدر بهم فتح الأبواب المغلقة أو الدخول إلى مــساحات غير مُنارة. وإذا طلب أحدهم القيام بجولة حول المنــزل، أطلعه على الغــرف الــتي في الطابق السفلي. وإذا رأيت أحداً يتجوّل في مساحة لا تريده أن يكون موجوداً فيها، اصرف انتباهه - "جهاد، نريد العودة الآن إلى غرفة الطعام. هــل تــسنّت لك فرصة تجربة القريدس؟" - وحثّه على العودة إلى منطقة الحفلة. يمكنك أيضاً أن تكون أكثر صراحة: "في المرة المقبلة، سوف أريك الطابق العلوي. لكنه الآن غير جاهز".

65 وقت التخرُّج

سؤال: تلقّينا ست بطاقات فقط لحضور حفل تخرُّج ابني من الثانوية. كيف يجدر بي نقل الخبر إلى أفراد العائلة المقرّبين والقول لهم إنهم لن يتمكّنوا من حضور الحفل؟ وهل أستطيع دعوتهم إلى الحفلة رغم أنهم لا يستطيعون حضور التخرُّج؟

جواب: إنها معضلة شائعة خلال موسم التخرُّج. اشرحي الوضع للأقارب. سوف يتفهّم معظمهم. ابتكري خطة ما لاختيار الأسماء؛ مثلاً اسحبي الأسماء بالقرعة. أو وجّهي الدعوة لفرد واحد من كل عائلة لحضور الحفل. "أمي، لدينا ست بطاقات دعوة فقط لحضور حفل تخرُّج كريم. سوف نذهب أنا وفادي وناديا وسامي حتماً. علينا إذاً أن نقرّر مَن سيكون الشخصان الآخران اللذان سيحضران الحفل. إنه وضع محرج. فكّرنا في سحب الاسمين بالقرعة. أو هل تظنين أن والدي يرغب بالبقاء في المنزل بحيث تحضرين الحفل أنت ووالدة فادي؟" وجّهي الدعوة للجميع لحضور الحفلة التي تلي التخرُّج واحرصي على مشاركة كل الصور.

هدية التخرج

- إذا دُعيت إلى حفل تخرُّج أو الحفلة التالية له، أرسل هدية أو أحضرها معك.
- الإعلان عن التخرُّج ليس مماثلاً للدعوة لحضور حفل التخرُّج أو الحفلة التالية له. إذا تلقّيت إعلاناً، فلست بحاجة إلى إرسال هدية، رغم أنك تستطيع فعل ذلك إذا أردت. لكن يجدر بك إرسال بطاقة تهنئة.
- في العديد من العائلات، يعتبر التخرُّج مسألة مهمّة جداً. حتى أن بعض الأهل يقدّمون سيارة أو جهاز كمبيوتر كهدية للمتخرج. سواء كانت الهدية باهظة

أم لا، فمن الأفضل اختيار واحدة لها قيمة دائمة. الكتب، وشهادات الإيداع، والحقائـــب، والكاميرا والمجوهرات هي كلها من الهدايا التي سيقدّرها المتخرّج في السنوات المقبلة.

- أرسل الهدية بالبريد أو قدّمها شخصياً.

سؤال: أقام لي الزملاء في مكتبي حفلة لمناسبة ولادة طفلي بعد انتهاء دوام العمل. وقدّموا لي هدية مشتركة. كيف اكتب رسالة الشكر؟

جواب: لا بأس في كتابة رسالة واحدة للهدية المشتركة، خصوصاً إذا كان هناك العديد من الأشخاص المشتركين فيها؛ لنقل أكثر من ثلاثة. (في حال اشتراك شخصين فقط أو ثلاثة في الحفلة، من الأفضل كتابة رسالة لكل واحد منهم). اكتبي رسالتك، مع عبارة "أصدقائي الأعزاء"، واشكري الجميع على الحفلة والهدية. أرسلي الرسالة إلى مدير المكتب، أو إلى المنظّم الرئيسي للحفلة، أو إلى الشخص الذي يبدو الأكثر اهتماماً، وسيكون هو مسؤولاً عن نقل الرسالة إلى كل واحد معني. وفي بعض الأحيان، يتمّ وضع مثل هذه الرسالة على لوحة الإعلانات الرئيسية في المكتب بحيث يقرأها الجميع.

حفلات الأطفال

يصعب عدم الابتهاج بطفل جديد، حتى قبل ولادة الصغير. لهذا السبب، تغدق الأهل الذين سيرزقون قريباً بالطفل بالكثير من الهدايا. في الواقع، إن هدايا الطفل الصغير لا تجعل حياة الأهل أسهل وتمنح فرد العائلة الجديد بعض مستلزماته فقط، وإنما تساعد أيضاً العائلة والأصدقاء على الشعور بأنهم معنيون فعلاً بالحدث الكبير.

متى وكيف تُوجّه الدعوات للحفلة. تُجرى الحفلات عادة قبل أربعة إلى ستة أسابيع من الموعد المحدّد لولادة الطفل. ويمكن إجراء الحفلات أيضاً خلال الأسابيع القليلة الأولى التي تلي الولادة. بالفعل، يفضّل بعض الأزواج تأجيل تلقّي الهدايا حتى ولادة الطفل.

ترسل الدعوات قبل ثلاثة أسابيع تقريباً من موعد الحفلة. ومن الأمور الأساسية في الدعوة نذكر اسم الأم (أو الأهل)، تاريخ الحفلة وموعدها، اسم المضيف، وعبارة للردّ على الدعوة. يذكر بعض مضيفي الحفلات أفكاراً للهدايا أو لائحة بالهدايا في بطاقات الدعوة، وهي فكرة مقبولة هذه الأيام. ويفضّل أشخاص آخرون حذف المعلومات المتعلقة بالهدايا وإنما يقترحون الأفكار إذا سألهم الضيوف. لا بأس في كلتا الطريقتين.

من يقيم الحفلة؟ يتولّى عادة الأصدقاء المقرّبون، أو الأقارب، أو العمات، أو أهل الزوج، أو زملاء الأم في العمل تحضير الحفلة. في الواقع، إن استضافة الحفلة من قبل أحد أفراد العائلة المباشرة للأم (أو زوجها) كان يعتبر في ما مضى مصلحة شخصية لأن الهدايا ضرورية في الحفلة. أما اليوم، ومع تغيُّر المفاهيم، بات باستطاعة أي شخص أن يستضيف حفلة الطفل طالما هناك سبب شرعي لذلك، وليس صديقاً أو قريباً بعيداً. فعلى سبيل المثال، يعيش بعض الأهل الذين سيرزقون بالطفل بعيداً عن بلدتهم أو مدينتهم الأم، وقد ترغب أمهاتهم وأقاربهم في إقامة حفلة لهم في بلدتهم الأم ليتمكّن الأصدقاء من حضورها.

الأمهات الوحيدات. إن إقامة حفلة لأم وحيدة (مطلقة أو أرملة) هي طريقة جيدة لكي يظهر لها الأهل والأصدقاء حبهم ودعمهم.

الجدات. حين يعرف الأصدقاء أن واحدة من مجموعتهم سوف تصبح جدة، قد يقيمون لها "حفلة الجدة". يتمّ فتح الهدايا على الفور، سواء كانت مخصَّصة للأم التي ستلد أو للجدة. وتشمل الهدايا المخصَّصة للجدة أشياء تستطيع استعمالها أثناء الاعتناء بالطفل الجديد في منزلها: ألعاب وحيوانات من القماش، قصص، رضاعات.

الحفلات المختلطة. يشيع أكثر فأكثر هذه الأيام أن يكون الرجال ضمن لائحة الضيوف المدعوين إلى حفلة الطفل؛ ويحظى بعض الرجال المحظوظين بحفلات خاصة بهم. قبل التخطيط لأية حفلة، يجب سؤال الأهل المعنيين عن نوع الحفلة التي يفضّلونها.

لا تستطيعين الحضور؟ ماذا عن الهدية؟ لست بحاجة إلى إرسال الهدية إذا لم تتمكّني من الحضور. فالهدية غير متوقّعة منك أصلاً. إلا أن بعض الأصدقاء المقرّبين للأم أو الأهل يصرّون على إرسال هدية إلى الحفلة أو يرسلونها في وقت آخر. هذا أمر اختياري بحت.

شـــكراً. يجـــب كتابة رسائل الشكر على حفلة بأسرع ما يمكن بعد انتهاء الحفلة. وحتى لو تمّ شكر منظّم الحفلة شخصياً أثناء الحفلة، لا بدّ من إعداد رسالة مكـــتوبة. (ثمـــة طريقة مبتذلة للشكر: يطلب بعض المضيفين من المدعوّين كتابة أسمائهم وعناوينهم على مغلفات لاستعمالها لاحقاً مع رسائل الشكر. هذه الطريقة غير مقبولة أبداً. صحيح أنها تهدف إلى المساعدة، لكنها تبدو مزعجة للضيوف إذ توحي بأن صاحب الحفلة يعتبر الشكر بمثابة واجب لا بدّ منه).

سؤال: حين أزور شخصاً لقضاء عطلة نهاية الأسبوع، كيف أستطيع الانسحاب قليلاً لمنح كل منا بعض الخصوصية؟

جواب: طالما أنك لا تفعل ذلك في خضم التحضير للعشاء أو أي نشاط آخر، فقد تسهّل اليوم على مضيفك ربما إذا انسحبت لبعض الوقت ليتمكّن هو من استجماع نفسه، أو أخذ قيلولة، أو الشعور ببساطة أنه غير مجبر على الاهتمام بك لفترة. قل: "جني، لقد أتعبني هواء البحر قليلاً، هل تمانعين إذا أخذت قيلولة؟"، أو "إذا كنت لا تحتاجني خلال ساعة أو ساعتين، أظن أني سأفتح الكمبيوتر المحمول وأراجع ذلك التقرير". أو "تبدو تلك الأرجوحة الشبكية مغرية جداً. إذا لم يكن شخص آخر يحتاج إليها خلال الساعة المقبلة، أودّ تجربتها مع الكتاب الذي أحضرته".

كيف تكون ضيفاً خفيفاً

1. **لا تسأل أبداً إذا كان باستطاعتك إحضار حيوانك الأليف.** إذا توجّب عليك الذهاب مع حيوانك الأليف، اسأل عن مربٍّ للحيوانات الأليفة في المنطقة.
2. **أحضر معك هدية واكتب رسالة شكر.** يمكنك إرسال الهدية بعد العودة إلى منزلك، أو وجِّه دعوة لمضيفك للسهر خارجاً معك.
3. **اجعل إقامتك قصيرة وحلوة. قبل زيارتك، أخبر مضيفك متى ستصل ومتى ستغادر.** خذ تلميحات من مضيفك، لكن حاول إجمالاً ألاّ تتعدّى زيارتك ثلاث ليال. وإلتزم بجدول مواعيدك.
4. **كن مرتباً.** رتِّب سريرك، ونظِّف كل شيء من بعدك، وساعد في المطبخ؛ إلا إذا عارض صاحب الدعوة.

5. أحضر معك أغراضك الخاصة. لا تتوقّع من صاحب الدعوة أن يكون مجهزاً مثل فندق الخمس نجوم. أحضر معك الشامبو والخف الخاص بك.

سؤال: لقد انتقلتُ مع زوجي أخيراً إلى بلدة على الشاطئ في جنوب كارولينا. يبدو أن كل شخص نعرفه يريد زيارتنا. لقد سئمت من جدولة مواعيد الزوار وتغيير الشراشف. كيف أوقف ذلك؟

جواب: قولي لا بكل بساطة. من الأفضل لصداقاتك أن تكوني صريحة، بدل أن تكوني مضيفة عابسة. قولي: "نحن مشغولون جداً بوظائفنا في الوقت الحاضر، ولن نستقبل الضيوف إلى أن تهدأ الأمور". أو "لا أستطيع الالتزام بأي شيء في الوقت الحاضر، لكني أستطيع إعطاءك اسم فندق جميل مجاور. نودّ أن نجتمع بك على عشاء". أو "أنا آسفة، لكن العائلة ستزورنا في هذا الوقت". كوني صادقة إذا كان لديك عذر حقيقي. (في الواقع، لست مضطرّة إلى إعطاء عذر محدَّد، علماً أن القول إنك "عاجزة عن الالتزام بزوّار" يكفي عادة). وعند التحدُّث بشأن منزلك، احرصي على ألاّ تصبح المحادثة أشبه بدعوة، فحتى الإحالة المرتجلة قد يساء فهمها. من الجيد وضع ضوابط للعائلة والأصدقاء المقرّبين أيضاً. حتى لو كنت ترحّبين بهم دوماً، فمن الأفضل دوماً تعيين تواريخ محدّدة للوصول والمغادرة. ويستحسن عادة الاكتفاء بليلتين أو ثلاث ليال.

حين لا يغادر الضيوف المنزل

إن مشكلة بقاء الضيوف أكثر مما هو متوقّع هي مشكلة عالمية بحيث أدّت إلى ابتكار أمثال عدة على مرّ القرون. وقد سمعت ربما هذا المثل: "الضيف مثل السمكة: كلاهما يصبح نتناً بعد ثلاثة أيام". ثمة مثل برتغالي يقول: "الزيارات تولّد دوماً المتعة؛ إن لم يكن عند الوصول، فعند المغادرة".

إذاً، ما الذي تستطيع فعله؟ إليك بعض الأفكار:

- أوضح كل شيء منذ البداية. حدِّد تواريخ ومواعيد وصول الضيف ومغادرته. كـــن لطيفاً، نعم، وإنما كن صارماً في ما يتعلّق بالوقت. "من الرائع فعلاً أن تـــأتي! ماذا لو تمكث ثلاث ليال، لننقل من السبت حتى الثلاثاء؟ أخبرني فقط عن مواعيد رحلتك حين تحصل عليها لأعرف ما إذا كنت أستطيع إدراجك في مشاريع عشاء ليلة السبت".
- دع ضـــيفك يعـــرف أنك استمتعت بزيارته، لكنك تحتاج إلى العودة لجدول مواعـــيدك النظامي. (ملاحظة: إذا توجّب على الضيف المكوث لفترة أطول بـــسبب إلغاء حجوزات في الطائرة أو مشاكل أخرى لا يمكن تفاديها؛ كن متفهّماً. فالوضع قد يكون صعباً عليه تماماً كما هو عليك).
- لا تشعر بأنك مجبر على الاهتمام به.
- اذكـــر وقـــتاً وحـــدثاً محدّدين: "سوف يأتي حسام إلى المنـــزل يوم الجمعة، وأخشى أننا بحاجة إلى تأمين غرفة له".
- تذكّر طيش الضيف قبل دعوته مجدداً.

سـؤال: سـوف تتزوّج ابنة الجيران ويتوقّعون قدوم الكثير من الضيوف من خارج المدينة. عرضنا عليهم استضافة ثنائي لدينا. ما هي مسؤولياتنا كمضيفين؟

جـواب: تحدَّث مع جيرانك واسأل عن الوجبات التي سيقدِّمونها وما الذي تـستطيع تقديمه. فربما يكونون قد خطّطوا لإقامة حفلات غداء وعشاء للضيوف الآتين من بعيد، ولكن ليس وجبات فطور. إذا لم يخصِّص جيرانك وجبات فطور للقادمين من بعيد، وفّر أنت هذه الوجبة وقل لضيوفك: "فهمت من رنا وكريم أن أول حـدث يوم غد سيكون حفل غداء، ولذلك حاولوا من فضلكم أن تتناولوا معـنا الفطـور صباح غد". وإذا لم تفعل ذلك، فقد يشعر ضيوفك أنه يجدر بهم الـتوجّه إلى أقرب مطعم فور النهوض من النوم. من الجيد أيضاً الإشارة إلى مكان وجـود الوجـبات الخفيفة وتشجيع الضيوف على خدمة أنفسهم. وإذا كنت لن تشارك في الاحتفالات، فكّر في إعطاء ضيوفك مفتاح المنـزل بحيث لا تضطر إلى انـتظارهم. خطّط لتوفير الشراشف، والمناشف، والثياب، وتعليمات حول أشياء مثل التلفزيون، ومكان المكواة، وأين يجب ركن السيارة.

غرفة الضيف الجيدة التجهيز

في غرفة الضيف أو مساحة النوم

- سرير، أريكة أو فراش مغطّى بشراشف نظيفة مع وسائد.
- بطانية إضافية عند أسفل السرير.
- مصباح جيد للقراءة.
- راديو مع ساعة و/أو منبّه.
- علبة من المناديل الورقية على المنضدة.

- سلة مهملات.
- علاقات للثياب في الخزانة.
- حامل للحقائب، إذا كان موجوداً.

في الحمام

- مناشف استحمام نظيفة، مناشف للوجه، حصيرة للاستحمام.
- صابونة جديدة.
- أكواب لتنظيف الأسنان وماء للشرب.
- لفافة جديدة من ورق الحمام وواحدة غير مفتوحة في الخزانة.
- علبة من المناديل الورقية.

لمسات جميلة

- إناء من الأزهار.
- روزنامة.
- مجلات وكتب للمطالعة.
- وسادتان لكل ضيف؛ واحدة طرية وواحدة متوسطة.
- علاّقات خشبية للمعاطف مع مشابك للسراويل؛ علاّقات بلاستيكية للفساتين.
- فرشاة للثياب، وإسفنجة دبابيس مع دبابيس وإبر فيها.
- شامبو، زيت للاستحمام، بودرة للاستحمام، وكريم لليدين على رفّ الحمام.
- فرشاة أسنان جديدة، في حال نسي الضيف فرشاته.
- أدوية للصداع وألم المعدة في خزانة حمام الضيوف.

سؤال: أقمتُ وزوجتي حفلة في عطلة نهاية الأسبوع الماضي، وتفاجأنا أن ثنائياً مكث لدينا بعدما غادر الجميع. حاولت التلميح ولكن من دون جدوى. كيف كان يجدر بي التعامل مع الوضع؟

جواب: لا بأس في إخبار الضيوف بأنه قد حان موعد الرحيل. كن صادقاً وقل إنك استمتعت بزيارتهم، لكن عليك النهوض باكراً للذهاب إلى العمل (أو أي شيء آخر). أرسل إشارة ما إن تشارف الحفلة على الانتهاء. اسأل: "هل يرغب أحد في شراب؟ بعض القهوة؟" وبعد تقديم آخر أكواب الشراب، باشر في التنظيف قليلاً. وإذا بدأ معظم الأشخاص بالمغادرة، يجدر بك التحدُّث مع أي شخص لا يزال جالساً على كرسيه: "أمين، هل أحضر لك معطفك؟" أو يمكنك المزاح معه على هذا النحو: "أمين، سوف أركلك خارجاً بعد خمس عشرة دقيقة، لأني مضطرّ للسفر باكراً غداً". يفترض بهذه الطريقة أن تنجح لأنها تطلب تفهم الضيف وتعطيه فرصة لإنهاء مشروبه والانصراف كما لو أن هذه كانت فكرته أساساً.

توقيت جيد للدعوات

سواء أرسلت الدعوات بالبريد أو اتصلت بمدعويك عبر الهاتف، يعتبر التوقيت أساسياً. أرسل دعوة متأخرة جداً وقد يكون المدعو محجوزاً؛ أرسلها باكراً جداً وقد تُنسى أو تضيع. صحيح أن الإرشادات التالية ليست إلزامية، لكنها تعطيك فكرة عن موعد إرسال مختلف أنواع الدعوات.

الحدث	موعد الدعوة
حفلة ذكرى ميلاد	3 إلى 6 أسابيع
افتتاح مطعم	شهر واحد

حفلة ما قبل السفر	آخر دقيقة إلى 3 أسابيع
حفلة عفوية	اليوم نفسه إلى أسبوعين
حفلة خيرية	6 أسابيع إلى 3 أشهر
حفلة كوكتيل	أسبوع إلى أربعة أسابيع
حفلة مراهقة	6 أسابيع إلى 3 أشهر
عشاء رسمي	3 إلى 6 أسابيع
حفلة تخرُّج	3 أسابيع
حفل استقبال في المنـــزل الجديد	بضعة أيام إلى 3 أسابيع
عشاء غير رسمي	بضعة أيام إلى 3 أسابيع
غداء أو حفلة شاي	بضعة أيام إلى أسبوعين

سؤال: أنا عضو في اللجنة المنظمة لعشاء خيري سيحضره العديد من رجال السياسة المحليين والقوميين ورجال الدين. أريد أن أعرف كيف يجدر بي توجيه الدعوة، وتحديد المقاعد، والترحيب، والتعريف بأصحاب المقامات الرفيعة.

جواب: اتصل بمكتب البروتوكولات في وزارة الخارجية. فهم يستطيعون الإجابة على أسئلة مختلفة ومتنوعة مثل طلب برنامج لحفل تخرُّج من الثانوية، وأين يجلس عمدة المدينة في مأدبة غداء، وكيفية مخاطبة مختلف الطبقات الحكومية الرسمية. بالنسبة إلى البروتوكول الحكومي، اتصل بالوزارات الحكومية. وبالنسبة إلى البروتوكول المحلي، اتصل بالبلديات. وبالنسبة إلى البروتوكول العسكري، اتصل بأي فرع من فروع القوات العسكرية في مدينتك أو منطقتك.

"اجلس من فضلك"

في حفلات الغداء والعشاء الرسمية - تلك التي يحضرها كبار المسؤولين الحكوميين أو العسكريين والدبلوماسيون الأجانب - يتولّى المضيف تحديد مقاعد الضيوف وفقاً لمرتبتهم، مع التأكد من عدم إهمال أي من الضيوف الآخرين.

يجلس المضيف وزوجته تقليدياً على رأسيّ الطاولة. وإذا كانا على علاقة ودّية مع عدد من الضيوف، فقد يفضلان بدل ذلك الجلوس متقابلين في وسط المائدة، بحيث يكون أسهل عليهما التحدُّث مع المزيد من الضيوف. في ما يلي البروتوكول الملائم لتحديد مقاعد أصحاب المقامات الرفيعة:

- يجلس الرجل صاحب المقام الأعلى إلى يمين صاحبة الدعوة.
- يجلس الرجل التالي في المقام إلى يسار صاحبة الدعوة.

- تجلس زوجة الرجل صاحب المقام الأعلى إلى يسار صاحب الدعوة (إذا كان الرجل غير متزوج، تجلس المرأة صاحبة المقام الأعلى في هذا المقعد).
- تجلس النساء اللواتي لا يملكن منصباً رسمياً وفقاً لمراتب أزواجهنّ.
- إذا كـان ضـيف الشرف صاحب مرتبة أعلى شأناً من بقية الحاضرين، تبرز خيارات عدة. أولاً، يستطيع صاحب (أو صاحبة) الدعوة الطلب من ضيف الشرف الجلوس بعيداً عن المائدة. وإذا لم يكن صاحب الدعوة مرتاحاً لذلك، يـستطيع تفادي المشكلة من خلال عدم دعوة ضيوف أعلى شأناً. أو يمكنه الطلب من الضيف الأعلى شأناً أن يتصرّف كما لو أنه هو شريك في الدعوة أو يقـدّم مقعده لضيف الشرف (إذا لم يكن أي من هذين الطلبين محرجاً أو صعباً). في حال التصرف كشريك في الدعوة، يتوجّب على صاحب الدعوة حيـنها توزيـع المدعوين على مائدتين أو أكثر وتعيين مضيف ومضيفة لكل طاولة.
- بعـد جلوس ضيف الشرف والشخص الثاني الأعلى مقاماً، يستطيع الضيوف الآخرون الجلوس بينهما.
- تتمّ عادة مناوبة الرجال والنساء قدر الإمكان.
- يحـدّد المضيف مقاعد الضيوف غير الرسميين وفق العمر، والمرتبة الاجتماعية، والإنجـاز الشخـصي، والاهتمامات المشتركة التي يتشاركها الضيوف. كما يجـب أن يؤخذ في الاعتبار إجادة لغة أجنبية و/أو معرفة الشؤون الدولية في حال وجود أجانب بين الضيوف.

13

وفرة الهدايا

سـؤال: سوف نسافر إلى أريزونا للإقامة عند بعض الأصدقاء في عطلة نهاية الأسبوع. هل يجدر بي أخذ هدية أو من الأفضل دعوتهم لتناول العشاء خارجاً أثناء إقامتنا؟

جـواب: يتوجّب على ضيوف المنزل فعل شيء لطيف جداً حيال مضيفيهم. وستكون الهدية أو الدعوة إلى العشاء رائعة فعلاً. أنت تقرِّر ما الذي يحبّه مضيفوك أكثر. إذا كنت ستمكث ليلة واحدة، خذ معك شيئاً صغيراً يمكن تناوله في الليلة. أما الإقامة لفترة أطول فتستحقّ شيئاً أكثر. يمكنك شراء هدية لمضيفيك وتقديمها لهم فور وصولك، أو شراؤها أثناء إقامتك عندهم بعد أن تعرف ما الذي قد يحتاج إليه مضيفوك أكثر. ثمة خيار ثالث يقضي بإرسال الهدية بأسرع وقت ممكن بعد مغادرتك. إذا كان لدى مضيفيك أولاد، من الجيد أخذ هدية صغيرة لكل ولد أيضاً. أما خيارك الآخر فيتمثّل في دعوة مضيفيك إلى حفلة عشاء أثناء إقامتك عندهم. إذا فعلت ذلك، أبلغهم مباشرة بعد وصولك أنك ترغب باصطحابهم إلى العشاء ليلة واحدة، بحيث يستطيعون التخطيط للعشاء أثناء إقامتك. ولا تنسَ! ليست الهدية كافية لوحدها: أرسل رسالة شكر مكتوبة باليد بعد عودتك إلى منزلك.

أفضل الهدايا الممكن تقديمها لصاحب الدعوة

1. الكتب الأكثر مبيعاً أو تلك التي تهمّ صاحب الدعوة.
2. مناشف يدوية لحمام الضيوف أو مناشف بحر للسباحة.
3. مجموعة من فوط المائدة، مع اسم المضيف ربما مطرَّز عليها.
4. روزنامة مكتبية للسنة القادمة (ملائمة خصوصاً في الخريف والشتاء).

5. نوع من الحلويات يحبه المضيف.

6. حقيبة متينة مطرّزة (من دون أي شعار).

7. أدوات مطــبخ غــير اعتــيادية، مثل ملعقة لرفع المعكرونة أو أداة لفصل البيض، لمحب الطهو.

8. دزينة من طابات الغولف للاعب الغولف.

9. إطار صورة مع صورة التقطت في زيارتك الأخيرة.

10. نبتة منــزلية في وعاء بسيط وإنما مزخرف.

سـؤال: أقمـت مؤخراً حفلة عشاء. في اليوم التالي، أرسلت لي واحدة من المدعوين باقة زهور. هل يجدر بي شكرها على هديتها؟

جـواب: نعـم، وذلـك لجعلها تعلم أن هديتها وصلت وأنك تقدّرين لطافـتها. وأفـضل طريقة لإرسال شكرك هي رسالة مكتوبة، رغم أنه يمكنك أيضاً الاتصال هاتفياً أو إرسال بريد إلكتروني. وإذا أحضرت معها الأزهار إلى الحفلـة، فلن تكون هناك حاجة لإرسال "شكراً" لاحقة، إذ ستتاح لك فرصة شكرها شخصياً.

كتابة، أو عدم كتابة، رسائل الشكر

ليس من الخطأ أبداً إرسال شكر مكتوب؛ علماً أن الأشخاص يقدِّرون دوماً الشكر المكتوب. لماذا؟ لأن الملاحظات المكتوبة باليد تكشف عن دفء وخصوصية أكثر من بقية أشكال الشكر. وفي الإجمال، يجدر بك إرسال ملاحظة مكتوبة كلما تلقَّيت هدية ولم يكن مرسل الهدية موجوداً لشكره شخصياً. لكن الرسائل ليست دومـاً ضرورية. فإذا كانت الهدية من صديق مقرّب أو شخص قريب من العائلة (وليست هدية زفاف)، يمكنك إرسال بريد إلكتروني أو الاتصال هاتفياً إذا شئت. في ما يلي بعض النصائح لكتابة رسائل الشكر:

هـدايا الحفـلات: حتى لو حضر صاحب الهدية إلى الحفلة التي أُقيمت على شرفك وأُتيحت لك فرصة شكره على هديته، يجدر بك إرسال شكر مكتوب.

هدايا الزفاف: يجب توجيه رسالة شكر مكتوبة على كل هدية تتلقّاها وذلك في غضون ثلاثة أشهر من استلام الهدية. يستحسن كتابة رسائل الشكر بأسرع ما يمكن بعد وصول الهدايا. اكتب الرسالة حتى لو شكرت صاحب الهدية شخصياً.

هـدايا أو بطاقـات التهنئة: أي شخص يرسل هدية، أو بطاقة مع رسالة مكتوبة باليد، يجب أن يتلقّى رسالة شكر في المقابل.

هـدايا المرض: يجب كتابة رسائل الشكر ما إن يشعر المريض بالتحسن، أو يستطيع صديق أو قريب كتابتها له. لا بأس في الاتصال بالأصدقاء بدل كتابة رسائل لهم.

رسـائل أو هـدايا التعـزية: يجب أن يحظى كل شخص أرسل ملاحظة شخصية، أو باقة أزهار، أو تبرع بالمال، برسالة شكر مكتوبة. يستطيع صديق أو قريب تولّي كتابة الرسائل.

سؤال: سألتني زوجة أخي لِمَ لم أرتدي السترة التي أهدتها لي لمناسبة ميلادي. تجاهلت السؤال لأني لم أشأ إخبارها أني أعدت السترة. ما الذي كان يجدر بي قوله؟

جواب: حين تتلقّين هدية غير ملائمة، يكون أمامك خياران: التكشير وتحملها، أو سؤال صاحبها بتهذيب إذا كان يمانع استبدالها بشيء آخر. بما أنك تصرّفت، أصبحت الآن عالقة. عليك أن تخبري زوجة أخيك بما فعلته. عبّري لها عن شكرك أولاً، كي لا تؤذي مشاعرها. قولي لها: "ماغي، أحببت اللون، لكن الموديل لم يكن ملائماً لي. لذا استبدلتها بهذه السترة. أتمنّى ألاّ تمانعي".

تصغير، إعادة استعمال أو إعادة إهداء؟

منذ أن ذكر مؤلف كتاب "سنفيلد" عبارة "إعادة الإهداء" في التسعينيات من القرن العشرين، أصبحت هذه العبارة جزءاً من لغتنا اليومية، وموضوعاً مثيراً للجدل. هل يمكن إهداء هدية تلقّيتها؟ هل هذا أخلاقي؟ الجواب هو نعم بكل تأكيد. يمكن إعادة إهداء الهدية، وإن نادراً، وفي هذه الظروف المحدّدة:

- أنت واثق من أن الهدية هي شيء سيحبه مستلمها.
- الهدية جديدة ولا تزال في علبتها الأصلية مع تعليماتها.
- الهدية ليست من صنع اليد أو لم يبذل صاحبها الأصلي جهداً كبيراً لانتقائها.
- لن ينزعج من ذلك لا صاحب الهدية الأصلي ولا مستلمها التالي.

باختصار، عليك التأكد من عدم جرح مشاعر الآخرين؛ لا صاحب الهدية الأصلي ولا مستلمها. فعلى سبيل المثال، إذا تلقّيت مجموعة من الكؤوس من زوجة أخيك وأنت لست بحاجة لها، هل تظنين أنها ستمانع إذا أهديتها إلى صديقة

اشترت للتوّ منـــزلاً جديداً؟ هل تعرف المرأتان بعضهما؟ هل سيكون الأمر غريباً إذا اكتشفتا الأمر؟ هل ثمة احتمال أن تحتاج صديقتك إلى استبدال الأكواب بشيء آخر لنفسها، وإذا سألتك من أين اشتريتها، ماذا ستقولين لها؟ إذا ساورك الشك، لا تعيدي إهداء الهدية.

في ما يلي سيناريوهان ملائمان لإعادة تدوير هدية:

- تعطّلت ماكينة القهوة عند أختك عن العمل، وذكرى ميلادها بعد أيام قليلة. وأنـــت تلقّيت مؤخراً ماكينة قهوة مماثلة تماماً لتلك التي تملكينها أصلاً. لطالما أحـــبت أخـــتك الماكينة التي لديك. بدل إخفاء الماكينة الثانية في خزانتك، يمكنك وضعها في علبتها الأصلية وتقديمها لها. سوف تسرّ حتماً.
- تلقّـــيت نسختين من الكتاب نفسه. وأفضل صديقة لك، والتي تتبادلين معها هـــدايا الميلاد كل سنة، مولعة جداً بكتب المؤلف. تقرّرين إعطاءها الكتاب كهدية لمناسبة الميلاد. أو قد تختارين إهداءها الكتاب ليس كهدية للأعياد وإنما لأنـــك "تلقّيت نسخة إضافية" منه: "سهام، تلقّيت نسختين من هذا الكتاب وأريد إعطاءك واحدة". لا حاجة إلى توضيب هدية غير رسمية من هذا النوع.

وحـــدك أنـــت من يقرِّر ما إذا كان يمكنك إعادة إهداء الهدية؛ وكيفية فعل ذلـــك بطريقة ملائمة. فكّري في كل وضع بعناية، وإذا ساورك الشك، لا تفعلي. فالغلطـــة في الهديـــة لا تـــوازي سعر ماكينة القهوة مثلاً. يمكنك دوماً الاحتفاظ بالغـــرض في الخزانة أو تقديمه لجمعية خيرية أو مأوى، حيث يتمّ استعماله وتقديره من دون غموض أو إيذاء المشاعر.

سؤال: ماذا أفعل إذا أعطاني أحد هدية ولا أملك واحدة له؟

جــواب: لا تخف. فأول وأهم شيء يجب فعله هو شكر الشخص بحماس علــى الهدية. ومن ثم عليك تحديد خيارك؛ أي إحضار هدية لذلك الشخص أم لا. لا بأس في القول "شكراً" والاكتفاء بهذا الحد. (سيكون لطيفاً، ولكن ليس ضرورياً كثيراً، إرسال رسالة مكتوبة). إذا قرّرت إعطاء هدية في المقابل، أبلغ مسبقاً: فقد تفتح باباً لتبادل الهدايا مع ذلك الشخص وربما لا ترغب في ذلك. ثمة بديل آخر وهو بتحضير بعض الهدايا اللطيفة دوماً لتكون في متناول اليد لمثل هــذه الحــالات. إذا اعــتمدت الطريقة الثانية، تأكّد من تقديم شيء سيحبّه الشخص الآخر.

ما العمل حين لا تكون الهدية من ماركة مشهورة

هدايا مريعة فعلاً. ساعة المطبخ المقرفة. مصباح طاولة العم سامي. الطبق الخزفي البشع. كيف تتصرّف حين تكون الهدية مقرفة فعلاً؟ صحيح أن الفكرة هــي المهمــة، لكن علينا أن نتساءل في سرنا أحياناً بماذا كان يفكر صاحب الهدية؟ فكّر بما تريده لكن تأكّد من عدم إيذاء مشاعر صاحب الهدية. لا يجدر بك أيضاً أن تكون إيجابياً جداً في ردة فعلك. فبالإضافة إلى عدم الصدق، يمكن لأي حمــاس ظاهر أن يعني بمجموعة كاملة من الأطباق المقرفة في المستقبل. كما أن التعلــيقات الغامضة مثل "هذا الطبق فريد جداً" و"أنت تملك أكثر الأفكار فــرادة" محفــوفة بالمخاطر لأنه يتمّ اعتبارها غالباً بمثابة رمز إلى عدم إعجابك بالهديــة. أفــضل حل هو تفادي وصف الهدية بأية طريقة والتشديد فقط على تقديرك: "أنت فعلاً كثير الاهتمام. شكراً".

هـــدايا مـــزدوجة. إذا قدّم لك أحدهم شيئاً تملكه أصلاً، أو تلقّيت هديتين متماثلـــتين خلال حفلة، عالج الوضع بعناية. إذا كنت تملك أصلاً الغرض ويمكنك بـــدل النسخة الثانية بسهولة، فلا بأس في فعل ذلك من دون معرفة مرسل الهدية. لكن لا تكذب إذا سألك عن رأيك في الخلاّط الجديد: "أحب فعلاً هذه الخلاطات وأملك واحداً منها أصلاً، وأظن أنك لا تمانع إذا استبدلته بمطحنة الطعام التي لطالما رغبت بها. شكراً لأنك جعلت حياتي أسهل في المطبخ!"

هـــدايا باهظة بإفراط. إذا قدّم لك أحدهم شيئاً باهظاً جداً بحيث لا تستطيع رد هدية له بالسعر نفسه، ترتبط ردة فعلك بما إذا كانت الهدية شخصية أو مهنية. فإذا كانت شخصية، قل شيئاً مثل: "رانية، هذا مذهل، لكن لم يكن يجدر بك فعلاً شراء هذا! أحب ارتداء الكاشمير، لكن أتمنّى أن تعرفي أني أكون سعيدة بأي شيء يأتي من صديقة قريبة مثلك". لقد شكرتما مع إعطاء تلميح لبق.

وإذا جاءت الهدية الباهظة الثمن من شريك في العمل، فهذا غير ملائم لأن الأمـــر قد يبدو مثل رشوة أو إغراء. قل له إنك تقدِّر كثيراً تفكيره بك، لكنك (أو شركتك) تعتمد سياسة قبول الهدايا الصغيرة فقط من الذين يتعاملون معك في العمل. تصدر بعض المؤسسات بيانات مكتوبة إلى الزبائن والشركاء الآخرين تعلـــن فـــيها عدم إمكانية قبول الهدايا التي تتجاوز قيمتها مبلغاً محدداً. أرسل نسخة من هذا البيان مع عبارة "شكراً، لكني مضطر إلى إعادة هديتك اللطيفة" لتلطيف المسألة.

سؤال: هل أحتاج فعلاً إلى إعطاء هدية نقدية لكل الأشخاص الذين يقدّمون لي الخدمات في حياتي؟ سيجعلني ذلك فقيراً جداً!

جواب: لا. التزم أولاً وآخراً بميزانيتك. خصّص جزءاً من ميزانية الأعياد للبقشيش. ومن ثم حدِّد شخصين أو ثلاثة أشخاص لا يمكنك الاستغناء عن خدماتهم أو وجودهم. يمكن أن تتغيّر هذه اللائحة بسهولة من سنة إلى أخرى. بالنسبة إلى العائلات الصغيرة، قد تكون المربية أو مدبرة المنزل واحدة من هذه الأشخاص. بالنسبة إلى عائلات أخرى، قد تكون مدبرة المنزل أو معالج التدليك. أرفق المال النقدي دوماً برسالة شكر موجزة مكتوبة بخط اليد.

"إلى مَن يجدر بي إعطاء البقشيش وكم؟"

خلال موسم الأعياد، جرت العادة على شكر الأشخاص، المنظورين وغير المنظورين، الذين يساعدون حياتك على التحرك جيداً خلال السنة. يأتي الشكر عادة على شكل مال نقدي. من يجدر به الحصول على البقشيش وكم؟ الجواب يختلف حسب:

- نوعية الخدمة وتواترها.
- علاقتك مع الشخص المزوّد للخدمة.
- مكان عيشك (تكون المبالغ أكبر عادة في المدن الكبيرة).
- كم مضى على عملكما معاً.
- ميزانيتك.
- الأعراف المحلية.

إذا كنت تعطي البقشيش دوماً عند أداء الخدمة، يمكنك حذف بقشيش الأعياد أو تقليص المبلغ. أرفق رسالة مكتوبة باليد مع المال النقدي، فهذا يجعل الأمر شخصياً أكثر وإحدى أفضل الطرق للتعبير عن التقدير. أخبر مزوّد الخدمة كم أنت راضٍ عما فعله لك.

وإذا لم يكن لديك ما يكفي من المال النقدي، كن أكثر حذراً. اختر شخصين أو ثلاثة أشخاص لا تستطيع العيش من دون خدماتهم، وأعطهم البقشيش. كما أن هدية صغيرة أو قالب حلوى مع رسالة شكر مكتوبة باليد يمكن أن يحلاّ مكان الهدية النقدية.

أثناء اختيار الهدايا للأساتذة، وموفّري الرعاية اليومية، والمربيات، وحاضنات الأطفال، دع الطفل يكتب البطاقة بنفسه أو يساعدك في اختيار الهدية أو يسلّمها بنفسه. إنها طريقة ممتازة لتعليم الأولاد كيفية التعبير عن التقدير.

مقادير البقشيش المذكورة أدناه هي مجرد إرشادات عامة لأن كل وضع مختلف، ولذلك دع المنطق وجوّ العيد يرشدانك.

الخادمة	أجرة أسبوع كامل، مع هدية صغيرة من ولدك.
حاضنة الطفل	أجرة ليلة واحدة، مع هدية صغيرة من ولدك.
الحلاق	كلفة قصة شعر، مع هدية صغيرة.
موظفو صالون التجميل	مبلغ من المال لكل واحد، على أن يعطى المبلغ الأكبر للذي اهتمّ بك أكثر، مع هدية صغيرة.
أستاذ الولد	هدية، وليس مالاً نقدياً. تحقّق من سياسة المدرسة. الاحتمالات: بطاقة شراء من مقهى أو مكتبة؛ لوازم للصف؛ كتاب؛ إطار لصورة؛ سلّة فاكهة أو نوع طعام لذيذ؛ هدية مشتركة مع أهل وأولاد آخرين.
موفرو الرعاية اليومية	مبلغ من المال لكل واحد، مع هدية صغيرة من ولدك. في حال وجود شخص أو شخصين فقط، فكّر في زيادة المبلغ.

مدرّب اللياقة البدنية	أجرة جلسة واحدة.
موظفو المرآب	مبلغ صغير من المال لكل واحد، على أن يعطى المبلغ للمدير ويوزّعه هو عليهم.
منظفة المنزل	أجرة يوم كامل.
ساعي البريد	تتيح القوانين الأميركية قبول ساعي البريد للهدايا التي تصل قيمتها إلى 20 دولاراً.
معالج التدليك	أجرة جلسة واحدة.
المربية	راتب أسبوع إلى شهر كامل استناداً إلى الأعراف في منطقتك، مع هدية صغيرة من ولدك.
موزّع الصحيفة	مبلغ صغير من المال
المربية الخاصة	هدية وليس مالاً نقدياً
خدم المنزل	هدايا وليس مالاً نقدياً
موزّع الطرود	هدية صغيرة إذا كنت تتسلّم الطرود بانتظام (فمعظم الشركات تمنع المال النقدي)
منظّف حوض السباحة	أجرة تنظيف كامل
موظفو المبنى السكني:	
البواب	مبلغ صغير من المال
مشغّل المصعد	مبلغ صغير من المال
الخادم	مبلغ صغير من المال
المراقب	مبلغ صغير من المال
النفايات/إعادة التدوير:	
جامعو النفايات	مبلغ صغير من المال لكل واحد، للخدمة الخاصة
عمال الحديقة	مبلغ صغير من المال

سؤال: أنا أتبادل منذ بعض الأعوام هدايا العيد مع بعض الأصدقاء والأقارب الـــذين لم أعـــد مقرّبة جداً منهم. أحاول تبسيط الأمور في فترة الأعياد. هل من طريقة لبقة لجعلهم يعرفون أني أودّ إيقاف الهدايا؟

جواب: نعم، وليست صعبة مثلما تظنين. كوني صريحة. قبل فترة طويلة من العيد، اكتبـــي رسالة إلى الشخص أو اتصلي به هاتفياً أو أرسلي له بريداً إلكترونياً أو قـــولي لـــه مباشرة: "لقد أحببت كثيراً هداياك، لكن نظراً للأحوال الاقتصادية الـــراهنة (أو الطفل الجديد أو تغيير ديكور المنـــزل، أو أي شيء يبدو مثل سبب منطقـــي) لِـــمَ لا نكتفي بتبادل البطاقات هذه السنة؟ اكتب لنا عن أخبار العائلة؛ فهذه ستكون أجملَ هدية على الإطلاق".

كيفية تبسيط تقديم الهدايا

تـــساعد هذه النصائح على التخلُّص من مشاحنة تقديم الهدايا وإعادة الفرحة إلى القلوب:

- **إبقـــاء لائحـــة شراء الهدايا مفتوحة طوال السنة.** دوّن تلميحات أو أمنيات الأشـــخاص الذين تحبهم عن ما يمكنك أن تقدمه لهم كهدايا في عيد ميلادهم أو خلال الأعياد، بالإضافة إلى أفكارك الخاصة. انتبه جيداً إلى الأغراض أثناء التسوق وتصفح المجلات ومواقع الوب.
- **ثـــق في حدســـك.** انـــسَ الفكـــرة القائلة بضرورة أن تكون الهدية مثالية. فـــإذا ظنـــنت أنـــت أن الـــشخص سيحب الهدية، سوف يفعل ذلك على الأرجح.
- **التـــزم بميزانيتك.** إذا كنت تتسوّق في شهر يوليو وشاهدت كنـــزة صوفية

ســـتحبها أمك في العيد، لا تفوّتها. فثمة احتمال كبير بألا تبقى الكنــزة في المتجر في شهر ديسمبر.

- احتفظ ببعض الهدايا الطارئة في الخزانة. لكن تأكّد من أنها هدايا جيدة.

14

أجراس الزفاف

سؤال: أنا مدعو لحفل خطوبة صديق لي. هل أحتاج إلى إحضار هدية؟

جــواب: في الماضي، لم تكن الهدايا متوقّعة في حفل الخطوبة، ولا تزال الحال كــذلك في أغلب الأحيان هذه الأيام. لكن في بعض الدول، أصبح رائجاً إحضار هديــة إلى حفــل الخطوبة. إذا كنت غير واثق ما إذا كان يجدر بك إحضار هدية للعروســين، لا بأس في سؤال صاحب الحفلة (أو منظم زفاف محلي) عن الأعراف المتبعة. أي هل يجدر بك إحضار هدية أم لا؟ كما يفضّل بعض العرسان عدم تلقّي هدايا في الخطوبة حتى في المناطق التي يشاع فيها تقديم الهدايا، ويطلبون من القيّمين علــى الحفلة إبلاغ المدعوين أثناء اتصالهم لتوكيد حضورهم بعدم إحضار الهدايا. وحــتى لو لم يكن رائجاً في منطقتك تقديم الهدايا في الخطوبة أو كانت الحفلة "من دون هــدايا"، يقرِّر الأصدقاء المقرّبون وأفراد العائلة غالباً تقديم هدية للخطوبة. في هــذه الحالة، يجدر بهم تقديم الهدايا للعروسين في مكان وزمان خارج إطار حفلة الخطــوبة. ثمــة فكرة شائعة تقول بتقديم أي شيء قد يفيد العروسين في استهلال مجمــوعة، مثل كتاب طبخ أو قنينة جميلة من الشراب. وإذا كانت الصديقة قريبة جداً من العروس، تكون الهدية عادة شيئاً لها؛ مثل قطعة مجوهرات، أو علبة صغيرة مــن القرطاسية الفخمة، أو ربما ملابس داخلية إذا جاءت الهدية من قريبة للعروس أو صديقة حميمة لها.

"لا هدايا من فضلكم" (الرجاء الالتزام!)

تكــون الهدايا متوقّعة عادة في العديد من المناسبات - ولا سيما في حفلات ذكرى الميلاد - ولكن حين لا يرغب المحتفى بهم بالهدايا، يجب احترام رغباتهم. في الماضــي، كانــت أيــة إشارة إلى الهدايا على بطاقات الدعوة تعتبر غير لائقة، إذ

يفترض بالضيوف أن يعرفوا المناسبات التي تكون فيها الهدايا إلزامية. لكن اليوم، لا بأس في ذكر عبارة "لا هدايا من فضلكم" على بطاقات الدعوة؛ ولكن ليس على بطاقـــات الزفاف. (فالفكرة هي أن الدعوة إلى الزفاف خاصة جداً وجرت العادة علـــى تقـــديم هدية للعروسين بحيث إن ذكر الهدايا يحوّل التركيز إلى تقديم الهدايا وبعـــيداً عـــن الدعـــوة). لكن في ضوء الموجة الحالية القائلة بتقديم هدايا في كل المناســـبات، من اللائق إبلاغ المدعوين إلى أية مناسبة غير الزفاف متى تكون الهدايا غـــير متوقعة. يجب كتابة عبارة "لا هدايا من فضلكم" في أسفل بطاقة الدعوة أو إخبار المدعوين أثناء دعوتهم شخصياً أو الاتصال بهم هاتفياً.

هنا الشيء الأهم: حين تتلقّى دعوة مع عبارة "لا هدايا من فضلكم"، خذ الأمـــر علـــى محمـــل الجد. فالحضور مع هدية فيما طُلب منك عدم إحضارها سيحرج حتماً أصحاب الدعوة والمدعوين الآخرين الذين لم يحضروا، عن حق، أي شيء معهم. إذا أردت تقديم هدية كتعبير خاص عن العاطفة، افعل ذلك في وقت آخر.

سؤال: سمعت أن هناك سنة كاملة بعد الزفاف لإرسال هدية للعروسين. هل هذا صحيح؟

جواب: لا. يجب تسليم الهدايا في أقرب وقت من موعد الزفاف. في الواقع، إن معظم الضيوف يرسلون الهدايا قبل الزفاف، فيما يرسلها البعض الآخر بعد فترة وجيزة من تاريخ الزفاف. كما يمكن إرسال الهدايا ما إن تصل الدعوة إلى الزفاف.

تبديد خرافات الزفاف

خرافة: لا يجدر بالنساء ارتداء الأسود أو الأبيض في الزفاف.

الموقف الجديد: في معظم الحالات، تستطيع النساء ارتداء الأسود أو الأبيض لحضور حفل زفاف. إذا اخترت الأبيض، لا ترتدي أي شيء يمتُّ للعروس بصلة، بحيث لا تنافسين فستان العروس. ومع الأسود، كوني أنيقة بعيداً عن أجواء الحزن. خذي في الاعتبار التوقيت خلال النهار ومدى رسمية الزفاف. فالأسود ملائم للحفلات المسائية الرسمية أكثر مما هو لحفلات الزفاف التي تقام بعد الظهر في الحديقة مثلاً.

خرافة: يجب أن يقف العريس والعروس في صف لتقبُّل التهاني.

الموقف الجديد: ليس ضرورياً الوقوف في صف، لكن من الضروري أن يلقي العروس والعريس التحية على كل ضيف. وإذا كان المكان أو التوقيت لا يسمحان بوقوف العروسين في صف لتقبُّل التهاني، أو إذا فضّل العروسان ذلك، يمكنهما إلقاء التحية على كل واحد من المدعوين من خلال زيارة طاولاتهم. إنما بلا شك أسهل طريقة حين يكون الزفاف صغيراً (80 مدعواً أو أقل).

خرافة: لا يجدر بأم العروس أو العريس أن تقيم حفلة.

الموقف الصحيح: في بعض الأحيان، يكون منطقياً أن يتولّى أحد أفراد العائلة المقـــربين استـــضافة الحفلـــة. كان هذا يعتبر حقيراً في ما مضى، لكن الأصدقاء والعـــائلات باتوا يعيشون الآن في أماكن بعيدة بحيث يستحسن غالباً أن يقيم أحد أفراد عائلة العروس أو العريس حفلة على شرف العروس.

خـــرافة: تمـــثّل النساء الحاضرات العروس، فيما يمثّل الرجال الحاضرون العريس.

الموقـــف الجديـــد: العـــروس والعريس اللذان يريدان تكريم شخص مميز في حـــياتهما - ســـواء كـــان صديقاً أو قريباً - فقد يقرّران جعله "شاهد شرف". ويستطيع الرجل أن يكون شاهد شرف.

سؤال: هل أستطيع دعوة بعض زملاء العمل إلى زفافي، وليس كل الزملاء؟

جـــواب: نعم، إذا كنت دبلوماسياً. فالزملاء الذين لا تتعاطى معهم لا يجدر بهـــم توقع الدعوة، لكن دع الجميع يعرف منذ البداية أن لائحة المدعوين ستكون محـــدودة جـــداً كـــي لا يخيب أمل أحد. اختصر قدر الإمكان المحادثات السابقة للزفاف تفادياً لجرح المشاعر. وإذا كنت قريباً من مديرك، فعليك دعوته. من اللبق إظهار تقديرك للعلاقة، وسوف يقدّر هو لفتتك.

إعداد اللائحة

التحديد وفق الفئة. عليك الحؤول دون جرح المشاعر من خلال تقسيم لائحة مدعـــويك إلى فئات، ودعوة الذين ينتمون إلى مجموعات محددة فقط. فقد تدعو مثلاً العمات والخالات والأعمام والأخوال وإنما تتغاضى عن أولادهم. وإذا كانت الدعوة محدودة جداً، احذف المجموعات البعيدة، مثل زملاء العمل الذين لم تتعاطَ يـــوماً معهم أو الأصدقاء في النادي الرياضي. التزم بالفئات من دون استثناء، ولن تجرح مشاعر أحد.

اختـــصار الزملاء. حين يكون المكان ضيقاً جداً، فثمة خيار يقضي بحذف زملاء العمل كلياً. فهذا قد يقلّص اللائحة كثيراً، ويجعل الزفاف شخصياً أكثر. أو قد تدعو مديرك فقط ومساعديك أنت. سوف يفهم بقية الزملاء أنك مضطرّ إلى اختصار المدعوين.

احـــذر تـــدخل الأهل. لا تسمح لأهلك بالإصرار على دعوة الذين وجهوا إلـــيهم هم دعوات لحضور زفافهم في الماضي. لا يفترض أن يكون زفافك وسيلة لمساعدتهم على إتمام واجباتهم الاجتماعية.

أدرج ضيوف حفلة الشرف. يفترض بكل ضيف دعي إلى حفلة الشرف أن يدعى أيضاً إلى حفلة الزفاف، مع بعض الاستثناءات القليلة، مثل الزملاء الذين لا يدعـون إلى الـزفاف وإنما يقيمون حفلة شرف في المكتب. انتبه جيداً أثناء إعداد لائحة بأسماء الأصدقاء والأقارب الذين سيحضرون حفلة الشرف.

تحـدّث إلى الأصدقاء البعيدين. اتصل واسأل عن الأصدقاء الذين يعيشون بعيداً إذا كنت تظن أنهم قادرون على المجيء. وإلا، فقد يمنحك ذلك بعض المقاعد الإضـافية. (ملاحظة مهمة: يجب إرسال بطاقة دعوة على أية حال إلى الأصدقاء والأقـارب المقربين الذين يقولون إنهم لا يستطيعون الحضور. فحتى لو لم يكونوا قـادرين على حضور الزفاف، فثمة احتمال أن تؤذي مشاعرهم إذا لم تصل إليهم الدعوة).

سـؤال: أصبحنا أنا وخطيبي نناهز الثلاثين من العمر ونحن مخطوبان منذ عامين. لا نحتاج إلى الكثير من الأغراض المنزلية التقليدية، وإنما ندخر المال لدفع القسط الأول للمنزل. هل من طريقة ملائمة لإبلاغ الضيوف بأننا نفضّل المال النقدي بدلاً من الأطباق والشراشف؟

جواب: الطريقة الأكثر تهذيباً وفاعلية لإخبار الأشخاص بما ترغبين به هو قوله مباشرة. فمن الجيد أن يقول العروسان لأهلهما وأصدقائهما أين وضعا لائحة الهدايا أو، كما في حالتك أنت، أنهما يفضّلان المال النقدي. لكن تذكّري أن المدعو هو صاحب الحق في اختيار هديتك ويجدر بك ألاّ تفرضي عليه الهدية. إذا سئلت مباشرة، قولي: "نحن نجمع المال لدفع القسط الأول للمنزل، ونرغب بأن تعطونا مالاً نقدياً لنستفيد منه. لكن مهما كانت هديتكم، فستكون رائعة. شكراً على التفكير بنا". في الواقع، إن الهدايا النقدية مقبولة تماماً، شرط أن يشعر المدعوون بالارتياح للفكرة. فبعض الأشخاص لا يحبون ببساطة إهداء المال. لهذا السبب، من الجيد إعداد لائحة هدايا تقليدية، حتى لو اشتملت فقط على عدد قليل من الأغراض، بحيث يكوّن المدعوون فكرة عما تحبينه وتحتاجينه.

الموضة الجديدة في لوائح هدايا الزفاف

لائحة هدايا شهر العسل

ما هي؟

تتوافر هذه اللائحة لدى العديد من مكاتب السفريات، وتتيح للمدعوين المساهمة نقداً في رحلة شهر عسل العروسين.

هل لائحة هدايا شهر العسل ملائمة؟

طبعاً، لكن لا تتوقّع أن يساهم فيها كل المدعوين. فقد يرتاح البعض في اختيار هدية تقليدية أو تقديم المال النقدي. لذا، من الجيد إعداد لائحة هدايا تقليدية أخرى.

كيف أنشر الخبر؟

يستحسن إبلاغ المدعوين بلوائح هدايا الزفاف عبر الطريقة التقليدية، أي مباشرة. انتظر حتى يقوم أحدهم بسؤالك أنت أو أحد أقاربك أو أصدقائك. لا بأس حينها في القول أين وضعت لائحة الهدايا. وإذا سألك أحدهم، لا تنطوي الإجابة اللائقة فقط على اسم المتجر وإنما أيضاً على شكر مقدّر، مثل: "أي شيء تختاره سيكون مميزاً. شكراً لأنك فكّرت بنا". لا بأس أيضاً في إعداد وصلات بموقع وب الزفاف الخاص بك. احرص على التعامل مع مكتب مرموق للسفريات، بحيث يبلغك فوراً بالمال النقدي الموهوب وأسماء الواهبين.

لائحة الهدايا الخيرية

ما هي؟

العرسان الذين لا يرغبون بالهدايا يطلبون من المدعوين التبرع لجمعية خيرية معينة أو لوكالة غير هادفة للربح.

هل لائحة الهدايا الخيرية ملائمة؟

نعم. إنها طريقة مميزة للعروسان، ولا سيما أولئك الذين سيعيشون في منزل مفروش بالكامل. إنها ملائمة جداً، شرط أن تتفادى الأسباب السياسية أو تلك المثيرة للجدل. وبما أن بعض المدعوين قد يرغبون رغم ذلك بتقديم هدية تقليدية، اختر بعض الأغراض على الأقل وسجّلها في لائحة هدايا تقليدية. وإذا اختار أحدهم عدم استعمال لائحة الهدايا الخيرية، كن شاكراً ولبقاً جداً معه إذا قدّم لك هدية تقليدية أو مالاً نقدياً.

كيف أنشر الخبر؟

تملك بعض الجمعيات الخيرية لوائح رسمية للتبرع لها. وبالنسبة إلى جمعيات

أخـــرى، علـــيك الطلب من مدعويك الاتصال بالجمعية مباشرة. أعطِ الأقارب والأصــــدقاء المقربين معلومات عن كيفية الاتصال بالجمعيات التي تريدها واطلب مــــنهم إبلاغ الآخرين عند سؤالهم عن اقتراحات للهدايا. سوف تعلمك الجمعيات بالهبات المقدمة باسمك.

هل يجب إرسال رسائل الشكر، أم أن هذه مسؤولية الجمعية؟

أرســـل دوماً رسالة شكر مكتوبة باليد لكل واحد من المدعوين الذين قدّموا الهدايا. وافعل ذلك بأسرع ما يمكن.

لائحة هدايا بديلة

ما هي؟

إنمـــا لائحة هدايا في متجر متخصص، مثل متجر يبيع الأدوات المنـــزلية، أو اللوازم الرياضية، أو معدات التخييم، أو المفروشات.

هل لائحة الهدايا البديلة ملائمة؟

طـــبعاً. فالـــزفاف هو مناسبة لتقديم الهدايا ولا خطب أبداً في إعداد لائحة بالأغراض التي تحبها، حتى لو لم تكن ضمن لوائح الهدايا التقليدية. فالعرسان الذين يملكـــون مـــنازل مفروشـــة مثلاً يفضّلون غالباً لائحة هدايا مشتملة على أغراض ملائمة لهواياتهم، وهذا ملائم طبعاً.

سؤال: حضرت زفافاً قبل أربعة أشهر وقدمت شيكاً مالياً للعروسين كهدية. تمّ صرف الشيك لكن أربعة أشهر مرّت و لم أتلقَّ أية رسالة شكر! أليس الوقت طويلاً جداً؟

جواب: الشكوى الأكثر شيوعاً من مدعوي الزفاف لها علاقة برسائل الشكر المتأخرة. فحين يبذل المدعو جهداً لانتقاء الهدية وإرسالها ولا يحدث أي شيء - طوال أشهر أحياناً - يبدأ بالتساؤل: "هل وصلت الهدية؟ وإذا وصلت، لماذا لم أتلقَّ رسالة شكر؟" يجب كتابة رسائل الشكر على الفور؛ على الأقل في غضون الأشهر الثلاثة الأولى التي تلي استلام الهدية. وإذا لم تتلقَّ رسالة شكر بعد مرور ثلاثة أشهر على استلام العروسين لهديتك، لا بأس في سؤال العروس أو العريس أو واحد من أهلهما إذا وصلت الهدية. يفترض بأية إشارة لطيفة أن تعطيك جواباً وتجد أنه تمّ استلام الهدية وتقديرها.

ما يجب ولا يجب فعله في رسائل شكر الزفاف

يفترض بهذه اللائحة أن تساعد العروس والعريس على تخطّي الزلاّت الشائعة في كتابة الرسائل وجعل رسائل الشكر أسهل عند الكتابة وأجمل عند الاستلام:

اجعل ملاحظاتك شخصية، بالإشارة إلى اسم مرسل الهدية ونوع هديته.

كن متحمّساً، وإنما واقعياً في المديح. امتنع عن القول إنها أفضل هدية تلقيتها على الإطلاق إلا إذا كنت تقصد ذلك فعلاً. الصراحة ضرورية.

اذكر وجهة الاستعمال التي خصّصتها للهدايا النقدية. أما ذكر المبلغ فاختياري.

تذكّر أنه يجب الشكر على الهدية باللباقة والكرم نفسهما اللذين اعتمدا في إرسالها.

لا ترسل بطاقات أو رسائل مطبوعة مسبقاً مع إضافة توقيعك فقط. لا تستعمل البريد الإلكتروني أو تضع عبارات شكر عامة على موقع الوب الخاص بك، إلا إذا كنت ستتبعها سريعاً برسائل مكتوبة.

لا تذكر أنك تنوي إعادة الهدية أو استبدالها ولا تشر إلى أي عدم رضى على الإطلاق.

لا تفصّل نوعية رسالة الشكر وفقاً لقيمة الهدية. فلا يجدر بأي أحد أن يتلقّى رسالة لامبالية.

لا تدرج صور الزفاف أو تستعمل بطاقات الصور إذا كان هذا سيؤخّر إرسال الشكر.

لا تستعمل تأخيرك بمثابة عذر لعدم الكتابة على الإطلاق. وحتى لو مضى عام على زواجكما، لا تزال الهدية تستحق شكراً مكتوباً منك، بالإضافة طبعاً إلى اعتذار على التأخير.

سؤال: نخطّط أنا وخطيبي للزواج في الصيف المقبل في إسبانيا. اختصرنا لائحة المدعوين إلى ثلاثين شخصاً واستأجرنا فيلا لاستقبال هذا العدد فقط. لكن الأصدقاء والأقارب الذين لم نخطّط لدعوتهم بدأوا يقولون أشياء مثل: "ننتظر بفارغ الصبر الذهاب إلى إسبانيا" و"بدأت أدخر المال للزفاف!" كيف نستطيع نقل الخبر؟

جواب: أخبري بسرعة عن حجم الزواج. كوني صادقة وقولي: "سوف نقيم زفافاً صغيراً جداً؛ واختصرنا العدد إلى ثلاثين شخصاً فقط". فكّري ملياً وطويلاً في الأشخاص الذين تريدين دعوتهم. وللحؤول دون جرح المشاعر، احذفي الأشخاص وفق فئة كاملة (لا زملاء في العمل أو أقارب مثلاً). يجب أن يتفهّم الأشخاص موقفك. فكّري في إقامة حفلة أخرى بعد العودة إلى الوطن، لاستقبال الأصدقاء والأقارب الذين لم يتمكّنوا من مشاركتك سعادتك.

كيفية الدعوة إلى زفاف بعيد

إذا كنت تخطّطين للطلب من الأشخاص السفر بعيداً لحضور زفافك، فكلما تشاركت مشاريعك معهم بصورة أسرع، كان ذلك أفضل. فتكاليف السفر قد تكون باهظة جداً إذا كان المكان المقصود جزيرة بعيدة أو بلداً بعيداً. لذا، فإن الإبلاغ قبل وقت طويل يتيح للضيوف إجراء ترتيبات السفر بطريقة اقتصادية، وتدبّر أخذ إجازة من العمل، وربما التخطيط لعطلة مع موعد الزفاف. قد يحتاجون أيضاً إلى الوقت لتحضير جوازات السفر. ولا يعني ذلك أنه يجدر بك إرسال الدعوات قبل سنة؛ فالدعوة الرسمية يجب أن ترسل قبل ستة إلى ثمانية أسابيع من الموعد المحدّد. لكن الاتصال الهاتفي، أو البريد الإلكتروني، أو الرسالة، أو البطاقة

"السريعة" المرسلة قبل أربعة إلى ستة أشهر هي كل ما يحتاج إليه مدعووك لبدء التخطيط. يمكنك حتى إخبارهم بموعد الزفاف قبلاً أثناء التحدث معهم، لمنحهم كل الوقت لتحضير أنفسهم.

من المهم أيضاً السماح لمدعويك بمعرفة التفاصيل المالية عند الطلب منهم مشاركتك في زفافك البعيد. ففيما يكون العروس والعريس مسؤولين مالياً عن ترتيبات الأفراد لحضور حفلة الزفاف - ويدفع بعضهم تكاليف السفر أيضاً - تقع التكاليف الأخرى على عاتق المدعوين أنفسهم. وقد يشمل ذلك النقل ومعظم وجبات الطعام. يمكنك القول مثلاً: "سوف نتزوج في برمودا! إذا كنت لا تستطيع الذهاب إلى هناك، نتكفّل نحن بإقامتك هناك. فقد استأجرنا منازل عدة ليمكث فيها الجميع. نتمنّى أن تتمكّن من القدوم يوم الأربعاء والبقاء حتى يوم الأحد بحيث تقضي الإجازة في الوقت نفسه". فإبلاغهم عن مسؤولياتهم المالية صراحة يساعد المدعوين على اتخاذ قرار بشأن ما إذا كانوا يستطيعون الحضور أم لا.

سؤال: تبرّع العديد من أصدقائنا لإلقاء خطابات في زفافنا. أرغب بأن يتكلموا جميعاً لكني لا أريد أن يملّ بقية المدعوين. ما الذي يجدر بي قوله؟

جواب: تقليدياً، يقول الشاهدان على عقد الزواج أول خطاب في حفل الاستقبال. يقوم بعدها والدا العروس والعريس بإلقاء كلمات للترحيب بالعائلات والضيوف والتعبير عن سعادتهما. وقد يرغب مدعوون آخرون بقول كلمة، بالإضافة طبعاً إلى العروس والعريس. بعد هذه الخطابات، لا بأس في أن يقوم واحد أو اثنان فقط من الأصدقاء بإلقاء كلمات. لكن أوضح جيداً أن كلمات الزفاف يجب أن تكون موجزة ومحترمة. ويفضّل الاحتفاظ بالخطابات التي تحتوي على نكات طويلة لحفل العشاء أو لحفل وداع العزوبية. قد يرتاح أصدقاؤك أكثر في إلقاء كلماتهم هناك، وسيكون المدعوون أكثر ارتياحاً أيضاً.

نصائح للخطابات

1. **تأتي كلمة الشاهدان على عقد الزواج أولاً، ومن ثم والديّ العروس والعريس، وبعدها العروس والعريس. وحدها كلمة الشاهدان على العقد ضرورية. بعد ذلك، تصبح الأمور مسألة تفضيل شخصي.**
2. **إذا لم يُطلب منك إلقاء كلمة، يمكنك التحدُّث بعد انتهاء كل الخطابات الرسمية. لكن اجعل كلمتك موجزة وحلوة، ومن الأفضل أن تخبر أحدهم – الشاهدان على عقد الزواج أو العروس أو العريس – أنك ترغب في قول كلمة.**

3. يستطيع الضيوف تناول أي شراب يريدونه: الماء الفوّار، المرطبات...
4. إذا ألقـــيت كلمة، قف. وإذا كانت الكلمة موجّهة إلى العروس والعريس، يمكنهما البقاء جالسين.
5. اجعـــل كلمـــتك مختـــصرة ومحترمة. فالتعبير البسيط عن أطيب التمنيات والشكر كافيْين تماماً.

سؤال: تلقّيت للتوّ دعوة لحضور زفاف صديق لي. كيف أعرف ما إذا كان باستطاعتي إحضار صديقتي معي؟

جواب: الجواب على المغلف. فإذا كان اسم صديقتك مكتوباً على المغلف، تكون مدعوة. وإذا كان المغلف (الخارجي، أو الداخلي، أو الاثنان معاً) يحتوي فقط على اسمك، فعليك الحضور لوحدك. نظراً للمقاعد المحدودة والميزانية المختصرة، لا يستطيع العروسان غالباً دعوة أصدقائهم غير المتزوجين مع صديقاتهم. عليك احترام أمنياتهم. وتأكّد من الإجابة على الدعوة بأسرع ما يمكن. إذا أصبحت أنت وصديقتك مخطوبين قبل الزفاف، عليك إبلاغ العروس والعريس بذلك، بحيث يتوجّب عليهما حينها دعوة خطيبتك.

واجبات المدعو إلى الزفاف

قبل الزفاف...

الإجابة بأسرع ما يمكن. فالإجابة السريعة تساعد العروس والعريس في إعداد خططهم. وعدم حضورك مهم بقدر حضورك.

إرسال هدية. يتوجّب على المدعوين إرسال هدية، سواء أرادوا الحضور أم لا. (ثمة استثناء: يمكنك التغاضي عن الهدية إذا تلقّيت دعوة لحضور زفاف شخص لم تتحدّث إليه أو تَرَه منذ سنوات). وعند إرسال الهدية، من الأفضل فعل ذلك قرابة موعد الزفاف، بين تاريخ إرسال بطاقة الدعوة ومباشرة بعد الزفاف. أما الفكرة القائلة إنه يمكنك انتظار سنة كاملة قبل إرسال هدية الزفاف فهي خرافة...

خلال مراسم الزفاف...

احترام المناسبة. التكلم بصوت عالٍ، إلقاء التحية أو الثرثرة مع الأصدقاء،

التقاط الصور الوامضة، وترك الهواتف الخليوية قيد التشغيل يمكن أن تزعج حضور المناسبة. حافظ على الهدوء، واجعل الهواتف صامتة.

عـــدم حضور الزفاف و/أو حفل الاستقبال مع ضيف مفاجئ، سواء كان حبيباً أو ولداً أو قريباً. احترم نيّة العروس والعريس وأصحاب الدعوة. ويعني ذلك أن الأسمـــاء المدوّنـــة علـــى بطاقة الدعوة هي الأسماء المدعوة. فقط! لا حاجة إلى إحضار ولدك المفضّل أو صديقك.

خلال حفل الزفاف

عـــدم الإمساك بالمذياع لإنشاد أغنية مفضّلة، أو إخبار قصص أو نكات، مهمـــا كنت مسلياً عادة. قد يطلب منك العروس أو العريس إلقاء كلمة معينة. وإذا لم يفعـــلا، لا تفعـــل. تذكّر أمراً آخر: اترك بعض المساحة في حلبة الرقص للعروس والعريس. لا تكن ضيفاً يلتصق بحلبة الرقص أو يسمح لأولاده (إذا كانوا موجودين) بالاستئثار بالعرض.

عـــدم تبديل المقاعد أو طاولات حفل الاستقبال. كن ودوداً بدل ذلك مع أي شـــخص أراد العـــروس والعريس أن تجلس معه. ولا تقف في حفل الاستقبال منتظراً من يعرّف بك. افعل ذلك بنفسك وأضف شرحاً: "أنا عمة كريم من مصر" أو "أنا وهدى كنا أصدقاء في الجامعة".

التـــصرف بلباقة ومساعدة بقية المدعوين عند الحاجة. من الجيد أن يفكّر الـــرجال الجالسون على المائدة في دعوة النساء العازبات إلى الرقص خلال الحفل. ويـــتوجّب علـــى أي شـــخص أن يساعد الكبير في السن أو الشخص المعاق بأية طريقة، كما في سكب الطعام مثلاً.

متى يحين موعد المغادرة...

فهـــم التلمـــيح والذهاب إلى المنـــزل. عندما يحين الوقت، يكون قد حان الوقت. سوف تعرف وحدك كما حين يغادر العروس والعريس لبدء شهر العسل وتسكت الموسيقى.

عـــدم أخذ زينة الطاولة. إلا إذا طلب منك أصحاب الدعوة فعل ذلك. لا يجـــدر بك أيضاً أخذ أي شيء أو طلب وضع أي طعام باقٍ لأخذه إلى حيوانك الأليف في المنـــزل.

سـؤال: كـيف تجعـل المدعوين الثرثارين يتحرّكون في صف التهنئة حين يؤخرون الباقين؟

جـواب: صف التهنئة ليس المكان المخصص لإجراء محادثة طويلة. إذا كان المدعـو كثير الكلام، من الأفضل أن يتدخّل الأهل أو العروس أو العريس بلطف والقـول: "نحن سعداء لوجودك هنا، دعني أعرّفك على..." لمساعدته في التحرك. كما يمكن لأي شخص يساعد في حفل الاستقبال (مدير المطعم أو المنظم المحترف لحفـلات الزفاف) أن يساعد في تحرُّك المدعوين من خلال الطلب منهم بتهذيب التحرّك بسرعة.

تفاصيل صفوف التهنئة

هـل صف التهنئة ضروري؟ لا، لكنه عادة فكرة جيدة. فإذا كان هناك 75 مدعواً أو أكثر في حفل زفافك، قد لا تتاح لك فرصة التكلم مع كل واحد منهم علـى حـدة. يعطيك صف التهنئة الفرصة لإلقاء التحية وشكر كل مدعو على قدومه.

مـتى يجـوز التخلـي عن صف التهنئة؟ حين يكون عدد المدعوين صغيراً وتستطيع إلقاء التحية على كل منهم على حدة. وإذا كانت لائحة المدعوين كبيرة (75 شخـصاً أو أكثر) وأنت واثق من أنك تستطيع إلقاء التحية على كل شخص موجـود، يمكـنك أيضاً التغاضي عن صف التهنئة. ثمة فرصة أيضاً لتجاهل صف التهنـئة حين يعني التقاط الصور التذكارية واستقبال المهنئين إبقاء المدعوين واقفين منتظرين لساعة أو أكثر تقريباً. فمن غير الملائم إهمال مدعويك. احرص على إلقاء التحـية علـى كل شخص في وقت ما من الحفلة. يمكنك أيضاً الطلب من الفرقة

الموسيقية التعريف بحفلة الزفاف وأهل العروس والعريس ليتمكّن كل شخص من معرفة الآخر.

متى يجب البدء بصف التهنئة؟ يبدأ صف التهنئة عادة ما إن يصل العروسان إلى مكان الحفلة. يمكن استقبال المهنئين أيضاً بعد انتهاء المراسم، ليأخذ من بعدها العروسان الصور التذكارية وينتقلان إلى الحفلة.

ماذا يفعل المدعوون بأطباقهم؟ لا يجدر بأي شخص الوقوف في صف التهنئة وهو يحمل طعاماً أو شراباً. يفترض وضع طاولة بالقرب من أول صف التهنئة بحيث يتمكّن المدعوون من وضع أطباقهم وأكوابهم.

من يقف في صف التهنئة؟ يضمّ الصف التقليدي العروسين، والأهل، والشهود. أما التسلسل الأساسي للصف فهو أهل العروس (الأم أولاً ومن ثم الأب)، أهل العريس، العروس والعريس، والشاهد على العقد. لا يعتبر الوالد ملزماً بالوقوف في صف التهنئة إذ قد يهتمّ بواجبات أخرى في غضون ذلك. لكن إذا وقف والد العروس، يجب أن يقف والد العريس أيضاً. وفي الزفاف العسكري، يتوجّب على العريس ارتداء البدلة العسكرية الرسمية للوقوف قرب عروسه.

ماذا عن الأولاد؟ إن الأولاد الصغار - مثل فتيات الشرف وصبيان الشرف - لا يقفون في الصف، رغم أن الأولاد السابقين للعروس و/أو العريس يمكنهم الوقوف إذا كانوا كباراً كفاية ويريدون المشاركة.

كيف يجدر بالضيوف اجتياز الصف؟ بأسرع ما يمكن، مع الوقوف فقط لإلقاء التحية على العروس والعريس والتمنّي لهما بالسعادة والتوفيق.

حفلة الزفاف

سؤال: تقول أمي إنه كان من غير الملائم في ما مضى أن تقيم أم العروس حفلة على شرف العروس. لكنها الشخص الوحيد الذي يملك منزلاً كبيراً كفاية لاستضافة الحفلة. تودّ فعل ذلك، لكن هل هذا غير ملائم؟

جواب: لا. كان من غير لائق في ما مضى أن يقيم أفراد العائلة حفلات على شرف العروس، لأن هذا يبدو مبتذلاً. لكن أفراد عائلات اليوم يقيمون أكثر فأكثر الحفلات، خصوصاً حين يفرض المنطق ذلك. فعلى سبيل المثال، قد تزور العروس أهل عريسها وترغب أم العريس أو أخته في دعوة الأصدقاء والأقارب للتعرُّف إليها. أو تكون حفلة الزفاف في مكان بعيد جداً ويصعب تحديد موقع جغرافي مشترك للاجتماع والاحتفال. دعي الظروف الفردية تحدّد من يجب أن يقيم الحفلة.

إقامة حفلة على شرف العروس، وربما العريس أيضاً

متى تقام الحفلة؟ التوقيت المثالي هو قبل شهرين إلى أسبوعين من موعد الزفاف؛ أي بعد أن ينهي العروسان مشاريعهما.

هل ضيوف حفلة الشرف هم ضيوف الزفاف؟ نعم، يفترض عادة أن يكون كل شخص مدعو إلى حفلة الشرف مدعواً أيضاً إلى الزفاف. ثمة استثناء وحيد: حين يرغب الزملاء في العمل بإقامة حفلة شرف للعروس، رغم أنهم جميعاً غير مدعوين للزفاف.

مـــا هــو عدد الحفلات الممكنة؟ في الإجمال، تقام حفلتان، على أن يدعى أشخاص مختلفون إلى كل واحدة. لكن المقربين من العروس يمكن دعوتهم إلى أكثر من حفلة، رغم أنه لا يفترض بهم إحضار الهدايا بعد الحفلة الأولى.

مـــا هو عدد الأشخاص الممكن دعوتهم؟ صاحبة الحفلة هي الشخص الذي سيدفع الفاتورة ويقدّم المكان، وهي بالتالي الشخص الوحيد الذي يقرّر عدد الضيوف. يجب أن تكون حفلات الشرف حميمة؛ وليست حفلة تنافس حفل الزفاف.

مـــاذا عن حفلات شرف العروسين؟ الحفلات التي تقام على شرف العروس والعريس شائعة هذه الأيام، وأصبحت الحفلات التي تقام على شرف العريس وحده ظاهرة جديدة. يمكن تحديد موضوع للحفلات المشتركة: مثل ارتداء ثياب الطهو، أو إقامة الحفلة في الهواء الطلق...

هـــل يـــستطيع صاحب الحفلة ذكر معلومات عن لائحة الهدايا في بطاقة الدعـــوة؟ نعـــم. لا بأس بأن تذكر صاحبة الحفلة معلومات عن لائحة الهدايا مع بطاقة الدعوة. لكن من المهم التذكُّر أنه يعود للمدعو وحده تقرير الهدية.

هل تستطيع العروس التي تتزوج للمرة الثانية إجراء حفلة شرف؟ نعم. إذا كانـــت العـــروس قد تزوّجت قبلاً، يمكنها الحصول على حفلة شرف، لكن من الأفضل اختصار عدد الأصدقاء والأقارب الذين دعيوا إلى حفلة زفافها الأول. وإذا كانت العروس ستتزوج للمرة الأولى لكن عريسها كان متزوجاً قبلاً، فلا شك في أنها تستطيع الحصول على حفلة شرف.

سؤال: أريد إقامة زفاف يحضره الكبار فقط، لكني قلقة بشأن زوجة أخي المصرّة على إحضار أولاد أخي الثلاثة. ما هي الطريقة الصحيحة لإبلاغها بأن الأولاد غير مدعوين للزفاف؟

جواب: إن قرار حضور الأولاد أم لا هو قرارك أنت وخطيبك، ولا يحق لأحد الإصرار على إحضار أولاد غير مدعوين إلى الزفاف. إذا كنت تخطّطين فعلاً لزفاف يحضره الكبار فقط، لا تدعي زوجة أخيك تجبرك على إحضار أولادها الثلاثة. حين يكون الأولاد غير مدعوين، فإن الطريقة الملائمة لإبلاغ ذلك بتدوين اسم الأهل فقط على المغلف الخارجي والداخلي لبطاقة الدعوة. لا تكتبي "لا أولاد" على بطاقة الدعوة.

الأولاد والزفاف

لعلّ إحدى المسائل الأكثر جدلاً في التخطيط للزفاف هي دعوة الأولاد أم لا. يشعر بعض الأشخاص أن وجود الأولاد في حفل الزفاف يمكن أن يكون تطفلاً، أو مصدر إلهاء للضيوف الذين ينوون المشاركة. ولا يستطيع أشخاص آخرون تصور الزفاف من دون أولاد. في ما يلي بعض الإرشادات العامة حول دعوة الأولاد - وعدم دعوقم - إلى حفل الزفاف:

كيفية وضع الحدود عند دعوة الأولاد. ثمة خيار يقضي بتحديد الحد الأدنى للعمر؛ أي دعوة الأولاد في عمر العاشرة وما فوق مثلاً. ثمة أفكار أخرى تشمل دعوة أولاد الأفراد المقرّبين جداً من العائلة و/أو أولاد منظمي حفلة الزفاف، لكن هذا قد يصبح معقداً. على أية حال، بعد اتخاذ القرار، لا استثناءات على الإطلاق لأن فعل ذلك سيؤذي المشاعر.

كيفـــية شرح حضور "الكبار فقط". أطلق حملة ناشطة لإخبار الجميع بأن زفافك سيكون مخصصاً للكبار فقط. ناقش الوضع مع الأصدقاء والأقارب. اطلب مـــنهم المـــساعدة في نـــشر الخبر. قد ترغب حتى في إرسال ملاحظة إلى أولئك الأصـــدقاء والأقـــارب الـــذين قد ينـــزعجون كثيراً من قرارك، شارحاً لهم أن التكالـــيف، والمـــساحة و/أو رسمية الاحتفال تمنعك من دعوة الأولاد. لكن لسوء الحظ، يختار بعض الضيوف تجاهل (أو إساءة فهم) الحذف المهذّب لأسماء أولادهم عـــن بطاقـــة الدعوة ويكتبون أو يتصلون للقول إنهم سيحضرون أولادهم معهم. علـــيك أن تكون صريحاً مع الأهل. "أنا آسف، حسام، لكن لن يكون هناك أولاد في زفافنا. لن نتمكّن من استقبال ناديا وسمير". إذا أدى ذلك إلى الغضب: "إذاً، لن آتي أنا أيضاً"، فليكن الأمر كذلك. هم الذين خرقوا آداب التصرف، وليس أنت. كن حسّاساً ومدركاً بأن استثناء الأولاد قد يعني عدم تمكّن بعض الأصدقاء وأفراد العائلة من حضور الزفاف.

إعـــداد ترتيبات للأولاد. إذا قررت إدراج الأولاد ضمن ترتيبات الزفاف، علـــيك أن تجعل المناسبة مميزة لهم أيضاً. والعثور على طرق لإبقائهم مشغولين قد يكـــون رائعـــاً فعـــلاً. يخصص بعض العرسان "غرفة الأولاد" في قاعة الاستقبال ويوظفـــون فـــيها حاضنات أطفال ويملأونها بالألعاب. احرص على وجود نسبة منطقـــية بين الأولاد والأهل بحيث يشعر الأهل بالارتياح للترتيبات. يمكنك إعداد غـــرفة جانبـــية بالقـــرب أو متصلة بالصالة التي تجري فيها حفلة الزفاف وملؤها بالألعـــاب غير المكلفة. أو يمكنك إعداد طاولة مخصصة للأولاد في قاعة الاستقبال وملـــئها بدفاتـــر وأقلام التلوين. أدخل بعض الأطعمة التي يحبها الأولاد إلى قائمة الطعـــام. ثمـــة خيار أخير: احصل على أسماء وأرقام بعض حاضنات الأطفال في المـــنطقة المجـــاورة. ومن ثم قدّم هذه المعلومات للضيوف الآتين من خارج المدينة والذين قد يرغبون باستئجار حاضنة أطفال خلال ساعات احتفال الزفاف؛ إما في منـــزل أحد الأقرباء أو في الفندق حيث تمكث العائلة.

سؤال: كيف يختلف إعلان الزفاف عن الدعوة إليه؟ ومن يجدر به تلقي إعلانات الزفاف؟

جواب: الإعلانات هي مثلما تبدو؛ أي أنها تعلن أن زفافاً ما قد حصل. وإعلانات الزفاف لا تنطوي على أي واجب؛ بحيث لا يحتاج مستقبلوها إلى إرسال هدايا. (أما الدعوة إلى زفاف فتنطوي على واجب إرسال هدية، سواء حضرت الزفاف أم لا). إعلانات الزفاف ليست إلزامية، لكنها طريقة عملية لإبلاغ الأصدقاء القدامى الذين لم ترَهم منذ فترة، وزبائن العمل، والأشخاص الذين يعيشون بعيداً جداً ويعجزون عن حضور الزفاف، والأصدقاء المقربين الذين لا يمكن دعوتهم حين يكون الزفاف وحفل الاستقبال مختصرين. لا ترسل الإعلانات إلى أي شخص تلقى بطاقة دعوة.

إرسال إعلان زفاف وإعداده

يتمّ إرسال إعلانات الزفاف عادة بالبريد بعد يوم أو بضعة أيام من الزفاف، لكن الظروف قد تؤخر الإرسال لغاية أشهر عدة، ولا بأس في ذلك. يتمّ إرسال الإعلانات تقليدياً باسم أهل العروس، مع كلمات مثل التالية:

يتشرف

السيد والسيدة نادر عيتاني

بإعلان

زفاف ابنتهما

هدى إلى السيد كريم الرفاعي

يوم السبت في الثاني عشر من يونيو 2009 في بيروت، لبنان

وتعتبر العبارات المماثلة ملائمة أيضاً. يمكنك استعمال عبارة "يتشرف بإعلان" أو فقط كلمة "يعلن". ورغم أن أهل العروس هم الذين يرسلون الإعلان تقليدياً، إلاّ أنه لا يوجد اليوم أي سبب يحول دون إرسال الإعلان من قبل العائلتين معاً، خصوصاً وأن الموقف تجاه الزواج بات "اتحاد" شخصين وليس "منح" امرأة لرجل. يفترض أن يكون أهل العريس أيضاً مسرورين وفخورين بمشاركة الإعلان. يصبح الإعلان حينها على الشكل الآتي:

السيد والسيدة نادر عيتاني

والسيد والسيدة سامر الرفاعي

يعلنون زفاف

هدى عيتاني وكريم الرفاعي

الاختلافات في الظروف، والأسماء، والألقاب تتبع القواعد المعتمدة في بطاقات دعوة الزفاف. وفي الإجمال، تكون الكلمات المستخدمة في بطاقة الدعوة بمثابة أساس لكلمات إعلان الزفاف.

15

في الأوقات الحزينة

سؤال: علمت للتو أن زوج صديقتي قد توفي. هل أستطيع إرسال بريد إلكتروني لها لأعبّر فيه عن تعزيتي؟

جواب: إذا كنت أكيدة من أن صديقتك تستعمل البريد الإلكتروني بانتظام، لا بأس في إرسال بريد إلكتروني لها بعد أيام قليلة من موت زوجها، لأنها طريقة فورية وغير متطفلة لإظهار تعاطفك معها وتفكيرك فيها. لكن تأكدي من إرسال رسالة مكتوبة بخط اليد بسرعة بعد ذلك. من الجيد أيضاً الاتصال بها، أو حضور العزاء أو زيارتها إذا استطعت.

رسائل التعزية القصيرة والطويلة

رسائل التعزية شخصية جداً ولا يمكنها اتباع قاعدة معينة، لكن في ما يلي بعض الإرشادات البسيطة:

التعبير عن المشاعر. إن التعبير عن المشاعر الشخصية الحقيقية التي كنت تكنينها للشخص المتوفى أفضل من أغلى وأبلغ بطاقة مشتراة من المحل.

جعل الرسالة قصيرة وحلوة. التعزية المريحة هي التي تكون شخصية وقصيرة. ولا يجدر بالذين خسروا شخصاً عزيزاً أن يقرأوا رسائل طويلة ومملة.

عدم التركيز على تفاصيل الوفاة أو المرض. ركزي على جانب إيجابي في الشخص وحياته.

لا تقل "كان ذلك لصالحه" أو "إنها نعمة متخفية". فثمة احتمال كبير بألاّ تظن صديقتك أن خسارتها لزوجها شيء جيد، وقول ذلك قد يكون مزعجاً لها.

تقديم طريقة محددة للمساعدة إذا استطعت. إن قول "أودّ إحضار العشاء لك في ليلة ما هذا الأسبوع إذا قبلت" هو شيء مفيد. أما القول "اتصلي بي من

فضلك إذا كان باستطاعتي فعل أي شيء" فهو غير مفيد؛ إلا إذا كنت قريبة جداً من صديقتك وثمة احتمال كبير أن تتصل بك فعلاً.

فعـــل ذلك فعلاً. طبعاً، ليست الكتابة سهلة. لكن رسالة التعزية قد تكون فعلاً معزية للشخص الحزين.

في ما يلي رسالتا تعزية تعتمدان النبرة الصحيحة:

عزيزتي هدى،

أصـــابنا الحزن الكبير عند سماعنا موت كريم. إذا كان باستطاعتي أنا أو رامي المـــساعدة مـــن خلال التسوق أو فعل أي شيء آخر لك، أتمنى أن تتصلي بنا. في غضون ذلك، أنت دوماً في أفكارنا ودعائنا.

مع كل تعاطفي،

سعاد

عزيزي السيد سامي،

أعرف كم يمكن أن تعني لك الكلمات القليلة المكتوبة في صفحة في مثل هذا الوقت العصيب، لكني ما زلت أريد أن تعلم أنك دوماً في أفكاري.

لقـــد احـــتلت أمـــك مكاناً خاصاً في قلوبنا منذ أن عرفناها. سوف نتذكر دومـــاً الساعات الطويلة التي أمضتها مع ابننا عادل، وسوف نشتاق إلى حضورها كثيراً.

مع تعازيّ الحارة

هدى عيتاني

93 من يتلقّى الرسالة؟

سؤال: لقد مات صديقي للتو. كان عازباً. إلى من يجدر بي إرسال التعازي؟

جواب: إذا كنت لا تعرف أحداً جيداً في العائلة، وجّه الرسالة إلى أقاربه؛ وفي هذه الحالة إلى أهله ربما. يمكنك إضافة كلمة "والعائلة" إذا شئت. وإذا كنت لا تعرف الشخص المتوفى وإنما أحد أقاربه، اكتب الرسالة إلى ذلك الشخص وليس لفرد آخر من العائلة.

إرباك الإرسال

لا تدع الشك بشأن الشخص الواجب إرسال التعزية إليه يمنعك من إرسال تعازيك. في ما يلي حلول لكل وضع:

تعرف الشخص المتوفى، ولكن ليس العائلة. وجه رسالة التعزية إلى أقرب قريب له؛ الزوج أو الزوجة أو الولد الأكبر عادة. يمكنك أيضاً إضافة كلمة "والعائلة".

لا تعرف الشخص المتوفى لكنك تعرف أحد أقاربه. اكتب إلى ذلك الشخص، حتى لو لم يكن هو الزوج أو الزوجة أو الشخص الأقرب إلى المتوفى.

توفي فردٌ من أهل صديقك. وجه تعازيك إلى صديقك. لست بحاجة إلى الكتابة إلى بقية الأهل، وإن كان من اللطيف الاتصال بهم أيضاً.

كانت زوجة صديقك قريبة من الشخص المتوفى. إنه حزين هو أيضاً ولذلك فإن تعزيتك ستريحه. اذكر زوجة صديقك في رسالة التعزية أو وجه الرسالة إلى الاثنين معاً.

فقـــد أقاربك أحداً من أهلهم. إذا كنت مقرباً جداً من أحد الأولاد، اكتب إلى ذلك الشخص. وإلا، وجه الرسالة مع ذكر اسم كل ولد على سطر منفصل: "الآنسة سمر منيمنة" و"السيد عادل منيمنة".

توفـــيت الزوجة السابقة لصديقك. إذا حافظ الثنائي على علاقة جيدة بعد طلاقهما، اكتب رسالة تعزيتك إلى صديقك، وإذا أردت، للأولاد الذين رزقا بهم.

سؤال: توفي والد زوجة أخي وأودّ إرسال بعض الأزهار. هل يجدر بي إرسالها إلى المدفن أو إلى منزل زوجة أخي؟

جواب: يعود الأمر إليك. يمكن إرسال الأزهار إلى المدفن أو مباشرة إلى منزل زوجة أخيك كتذكير شخصي بأنك تفكّرين بها.

أزهار الدفن الملائمة

تعتبر الأزهار بمثابة تعزية خلال فترة الحداد، سواء وصلت الأزهار أثناء الزيارة، أو إلى المقبرة، أو إلى منزل المتوفى. يساعدك هذا الدليل على تقرير نوع الأزهار الواجب إرسالها ومتى:

سلل أزهار ونباتات حية. إنها المعيار المعتمد. والواقع أن أي نوع من النباتات ملائم ويمكن اختياره لعكس شخصية المتوفى.

أكاليل وباقات أزهار. يتمّ إرسالها غالباً من قبل مجموعة. وهي خيار جيد للشركات أو المؤسسات التي تريد تكريم المتوفى (ترسل إلى المقبرة).

أزهار الإجلال. يتمّ إرسالها غالباً من قبل الأصدقاء أو أفراد العائلة، وهي عبارة عن تصاميم شخصية ترتكز على وظيفة الشخص المتوفى، أو هواياته، أو حتى شخصيته. يمكن إرسال مثلاً إكليل أزهار مع صورة للمتوفى في وسطه، أو شعار النادي الذي كان ينتمي إليه، أو نسخة مصغرة من أحذية التزلج أو قضبان الهوكي.

متى ترسل الأزهار. ما من قواعد صارمة. من الجيد إرسال الأزهار إلى الشخص المفجوع بأسرع ما يمكن، لكن سيتمّ تقديرها حتى لو انتهت مراسم الدفن. يرسل بعض الأصدقاء المقربين الأزهار إلى منزل الشخص المفجوع طوال أشهر عدة كوسيلة لتذكر الشخص المتوفى وإظهار تعاطفهم.

بدلاً من الأزهار. في بعض الأحيان، تشاهد عبارة "بدلاً من الأزهار..." مكتوبة على ورقة إعلان الوفاة. توفر هذه العبارة معلومات عن الجمعية الخيرية الممكن التبرع إليها بالمال. ومن الأفضل التقيد برغبات العائلة والتغاضي عن الأزهار. أرسل تبرعك بدل ذلك إلى الجمعية التي تم تحديدها مع الإشارة إلى أن تبرعك هو لذكرى المتوفى. حاول التبرع بثمن باقة أزهار على الأقل.

بالنسبة إلى المفجوع: كيف يجيب. من المهم تسجيل أسماء مرسلي الأزهار للتمكّن من شكرهم لاحقاً. يتولى شخص في المدفن أو قاعة تقبل التعازي عادة تسجيل أسماء كل الأشخاص الذين أرسلوا الأزهار إلى هناك. ويفترض بأحد أفراد العائلة أو الأصدقاء المقربين أن يدوّن أسماء الأشخاص الذين أرسلوا الأزهار إلى منزل الشخص المفجوع أو أي مكان آخر.

سـؤال: علمت للتو أن صديقتي مصابة بالسرطان. سوف ألتقي بها في نهاية الأسبوع المقبل. هل يجدر بي ذكر الأمر؟ وماذا يجب أن أقول؟

جـواب: انتظـري حتى تتطرق بنفسها إلى الموضوع. فهي لا تزال تحارب عواطفها حيال التشخيص، وقد يزعجها التحدث عن الموضوع. لكن إذا تطرقت بنفسـها إلى المسألة، قدمي لها دعمك وأذنين صاغيتين. وإذا كنت واثقة من أنها ستتحدث عن مرضها مع الآخرين عموماً، لا بأس في أخذ المبادرة: "سمعت للتو بشأن تشخيصك من سارة. تعرفين أني موجودة لمساعدتك، ولذلك أبلغيني من فضلك حين أستطيع المساعدة".

أفضل وأسوأ الأشياء الممكن قولها لشخص مريض

من المهم كثيراً اختيار كلماتك بعناية أثناء التحدث إلى شخص مريض ويشعر بهشاشة وضعف كبيرين. في ما يلي ثلاثة أمور لا يجدر بك قولها:

1. "أعرف ما هو شعورك". وحده الشخص المريض يعرف كيف يشعر.
2. "سـوف تكـون على ما يرام". ما لم تكن تحمل شهادة طبية، لا تعرف ما ستؤول إليـه الأمـور، وبالتالي النتيجة. وهذا غير ملائم خصوصاً إذا كان الشخص مصاباً بمرض مميت.
3. "لـيس الأمر بهذا السوء". مجدداً، لا تحاول إخبار الشخص عن شعوره. فهذا الكلام قد يطمئن صاحبه، لكنه قد يزعج الشخص الذي هو في الواقع مريض وبحال سيئة.

ثمـة طريقة أفضل وهي الاستماع إلى ما يريد الشخص المريض قوله. وبدل محاولـة دفعه إلى التكلم عن مأساته، تفهم الوضع ومشاعره حيال ذلك. وسوف

يحسّ بالاطمئنان حين يشعر أنه لا مشكلة أبداً في شعوره، كما يساعده ذلك على الشعور بتحسن على الصعيد العاطفي، إن لم يكن على الصعيد الجسدي. في ما يلي بعض الأمثلة على العبارات المتعاطفة:

"لا بد أن الأمر قاسٍ".

"لا شك في أنك تشعر بالإحباط".

"أنت محبط حتماً لأنك تشعر بالعجز".

"أنا آسف جداً لشعورك".

إذا كانت احتمالات نجاة الشخص من مرضه ضئيلة، ابتعد عن الملاحظات التي تبدو متشائمة جداً أو متفائلة جداً.

ثمة أمر أساسي: لا تتجاهل الشخص المريض كثيراً أو الذي أصبح على شفير الموت. فقد يشعر ذلك الشخص بوحشة كبيرة كما لو أن الآخرين قد "تخلوا" عنه. وأفضل شيء يمكنك فعله هو البقاء على اتصال معه. خذ تلميحاً من الشخص المريض لناحية مقدار الاتصال الذي يرغبه بالآخرين. وحتى لو علمت أنه لا يحبذ الزيارات أو الاتصالات الهاتفية، يمكن لبعض البطاقات أو رسائل البريد الإلكتروني أن تكون تذكيراً مشجعاً له بأن شخصاً ما يفكر به ويهتمّ لأمره.

سؤال: كم من الوقت يجب أن يبقى الزائر عند زيارة شخص مريض؟

جواب: عشرون دقيقة على الأكثر، حتى لو ألحّ صديقك عليك للبقاء. وإذا وصل زوار آخرون فيما أنت هناك، استأذن قبلاً كي تتاح للآخرين فرصة رؤية المريض أيضاً من دون إرهاقه.

أربعة ممنوعات لزوار المستشفى

ما لا يجب فعله أثناء زيارة مريض في المستشفى:

لا تضع العطور. فالمرض وبعض الأدوية يمكن أن تجعل الروائح أكثر كثافة أو حتى مسببة للغثيان.

لا تجلس على السرير. ففيما تظن أن هذا يظهر العطف والاهتمام، قد يسبب ذلك الألم أيضاً للمريض.

لا تستثنِ المريض من المحادثة. في حال وجود شخصين أو ثلاثة أشخاص لزيارة مريض في الوقت نفسه، لا تتحدث أبداً عن اجتماع المدرسة الذي ستذهب إليه لاحقاً في ذلك اليوم ولا تناقش شيئاً في الصحيفة لم يرَه المريض ربما.

لا تطل إقامتك. أبقِ زيارتك وجيزة وسريعة كي تترك للمريض الطاقة لعملية التعافي المهمة. لا تبقَ أكثر من عشرين دقيقة، والتزم بذلك.

سـؤال: أنجبت صديقتي توأماً، لكن أحدهما ولد ميتاً. أريد التعبير لها عن تعازيّ لموت ابنة لها وفي الوقت نفسه تهنئتها على سعادتي بولادة الأخرى. هل يجدر بي إرسال بطاقتين منفصلتين؟

جواب: إنه وقت تقديم التعازي ومشاركة السعادة، ويمكنك فعل الأمرين معاً في البطاقة نفسها. دعي صديقتك تعلم أنها دوماً في تفكيرك. استخدمي كلماتك للتعبير لها عن سعادتك بالولادة السليمة لابنتها وعن حزنك لموت الأخرى. تجنبي عبارات مثل "كان ذلك للأفضل". يمكنك ختم الرسالة بعرض المساعدة عليها في الأعمال المنزلية أو التسوق.

كيفية المساندة، دون ازعاج

يميل الأشخاص غالباً إلى عدم التعاطي مع الذين خسروا أحباءهم لأنهم يخشون أن يقولوا شيئاً خطأ. تذكر دوماً هذه الاقتراحات وسيكون من الأسهل عليك تقديم التعزية للأصدقاء أو أفراد العائلة حين يحتاجون إليها.

لا تقل	**قل بدل ذلك.**
"إنه في مكان أفضل".	**"أنا آسف لخسارتك".**
"هل كان يملك تأميناً على الحياة؟"	**"كان رجل عائلة بكل معنى الكلمة".**
"اتصل بي إذا كان باستطاعتي فعل شيء".	**"هل أستطيع إحضار العشاء لك ليلة غد؟".**
"إنها مشيئة الله".	**"كان شخصاً استثنائياً".**
"أعرف ما هو شعورك".	**"اعرف جيداً أني أفكر بك".**
"أصبحت أنت الآن رجل المنزل".	**"كان والدك مثالاً لنا جميعاً".**

إميلي بوست 1873 - 1960

بـــدأت إميلـــي بوســـت مهنـــتها في الكتابة في عمر الواحدة والثلاثين. وتم نـــشر قصـــصها الرومنسية حول المجتمعين الأوروبي والأميركي في مجلات مثل Vanity Fair وCollier's وMcCall's والعديد من المجلات الشعبية الأخرى. كما نشرت العديد من القصص في كتب.

عـــند نـــشر كـــتابها "آداب التصرف" في العام 1922، حقق الكتاب أعلى المبـــيعات ودخلـــت عبارة "حسب إميلي بوست" سريعاً إلى لغتنا كعبارة أخيرة لكلامنا عن موضوع أو سلوك اجتماعي. السيدة بوست، التي قيل لها حين كانت فـــتاة إنـــه لا يجـــدر بالنساء النبيلات العمل، أصبحت فجأة امرأة أميركية رائدة. والواقع أن كتبها العديدة، وعمودها المنتظم في الصحيفة، وبرنامجها الإذاعي المنتظم جعلت كلها من إميلي بوست صورة للمقام الوطني طيلة حياتها.

"آداب التـــصرف الجيدة تعكس شيئاً من الداخل؛ إحساساً داخلياً بضرورة مراعاة مشاعر الآخرين واحترام الذات".

إميلي بوست

Harper Collins

الدار العربية للعلوم ـ ناشرون
Arab Scientific Publishers, Inc.

«عذراً،
لكني كنت أنا التالي...»

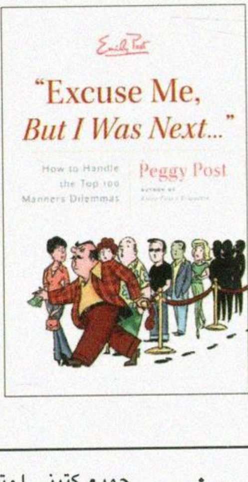
دليل سريع يجيب على أبرز ستة وتسعين سؤالاً في آداب التصرف

هل انزعجت يوماً من المثرثرين على الهاتف الخليوي، أو قاطعي الاتصال، أو المثرثرين في صالات السينما؟ هل تساءلت يوماً من يجدر به الدفع في المطعم؟ هل تلقيت هدية تكرهها؟

تأتي خبيرة آداب التصرف الأميركية بيغي بوست لإنقاذك في هذا الكتاب الموجز والسهل القراءة المخصص لأبرز 96 مسألة في آداب السلوك.

تعالج بيغي تلك المعضلات الشائعة في آداب السلوك بطريقة صريحة ومباشرة وعفوية. تعلم كيف تقول «لا» بتهذيب للطلبات الصعبة، وكيف تعرّف بشخص نسيت اسمه، وكيف تسيطر على الأغلاط الشنيعة والمربكة في البريد الإلكتروني، وأكثر.

في كتاب «عذراً، لكني كنت أنا التالي...»، تقدم بيغي بوست خلاصة آداب التصرف في عالم اليوم ضمن كتاب مثالي وسهل الحمل.



ISBN 978-9953-87-089-2
9 789953 870892

الدار العربية للعلوم ـ ناشرون
Arab Scientific Publishers, Inc.
www.asp.com.lb - www.aspbooks.com
ص. ب. 5574-13 شوران 2050-1102 بيروت – لبنان
هاتف: 785107/8 (1-961+) فاكس: 786230 (1-961+)
البريد الإلكتروني: asp@asp.com.lb